

LAPSIPERHEIDEN PALVELUOHJAUS ASIAKKAIDEN KOKEMANA

SOILE MÄKI-VALKAMA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön Pro gradu – tutkielma
Marraskuu 2016

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MÄKI-VALKAMA, SOILE: Lapsiperheiden palveluohjaus asiakkaiden kokemana

Pro gradu -tutkielma, 72 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Kirsi Günther ja Hannele Forsberg

Marraskuu 2016

Yhteiskunnassamme korostetaan hyvinvoinnin merkitystä ja sen edistämistä, mutta huono-osaisuus ja pahoinvointi perheissä lisääntyvät. Hyvinvoinnin edistämistä voidaan tukea ennaltaehkäisevää sosiaalityötä kehittämällä. Peruspalveluihin täytyy panostaa, sillä ne vähentävät erityispalveluiden määrää huomattavasti ja sitä kautta säästävät kuntien kustannuksia. Pro gradu -tutkielman tarkoitus on lisätä konkretiaa ennaltaehkäisevän sosiaalityön hyödyllisyydestä ja toimivuudesta asiakasperheiden näkökulmasta. Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, aikaisempaa tutkimustietoa lapsiperheiden palveluohjauksesta on vähän ja näkökulma aiheeseen on tuore. Tutkimus vastaa kysymyksiin; Millaisia kokemuksia asiakkailla on lapsiperheiden palveluohjauksesta ja millaisia haasteita ja mahdollisuuksia asiakkaat näkevät palveluohjauksella olevan?

Tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä määritellään lapsiperheiden palveluista ennaltaehkäisevän sosiaalityön osaa aikuissosiaalityössä. Teoreettisen viitekehyksen toinen osa keskittyy esittelemään tutkimuksen kannalta relevantit aikuissosiaalityön uudet työtoimintamallit. Tutkimus on laadullinen tutkimus, jossa etnografian metodologia on ohjannut valintojani. Tutkimukseni empiirinen aineisto koostuu kymmenestä lapsiperheiden palveluohjauksessa olleen/ olevan perheen haastattelusta sekä havainnointimuistiinpanoista. Tutkimuksen aineistonanalyysi on toteutettu aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimustulosten mukaan suurin osa perheistä oli tyytyväisiä palveluohjaukseen ja ennaltaehkäisevälle lapsiperheiden palveluohjaukselle koettiin olevan tarvetta. Palveluun ohjaukseen kaivattiin esitteen lisäksi myös nettitiedottamista, chattinappia sekä kokemustietoa. Tutkimuksesta käy ilmi, että perheet kaipasivat arjen tilanteisiin konkreettista tukea ja apua, sekä keskustelutuokioita. Läheisverkoston puute toi perheiden arkeen haasteita. Perheet arvostivat kunnioittavaa kohtaamista missä perhettä kuullaan ja huomioidaan elämäntilanteen ja tarpeiden mukaan. Palvelun nähtiin ehkäisevän huolien syveneminen nopealla puuttumisella.

Perheet olivat huolestuneita lapsiperheiden lisääntyvästä pahoinvoinnista, ja pitivät palveluohjauksen roolia merkittävässä osassa tulevaisuudessa. Palvelun haluttiin jatkuvan ja perheet toivoivat, että jokainen tukea tarvitseva perhe osaisi hakea apua ja ottaa sitä myös vastaan. Tutkimuksesta käy ilmi, että perheet kokivat ennaltaehkäisevien palveluiden vähentävän lastensuojelullista korjaavan työn tarvetta sekä vähentävän huostaanottojen määrää.

Avainsanat: Ennaltaehkäisevä sosiaalityö, varhainen tuki, palveluohjaus, etnografia, aineistolähtöinen sisällönanalyysi

MÄKI-VALKAMA, SOILE: Client experiences of case management in families with children
Master's Thesis, 72 pages., 1 appendix pages

Social Work

Supervisors: Kirsi Günther and Hannele Forsberg

November 2016

Our society emphasizes well-being and the promotion of well-being but families are becoming increasingly more disadvantaged and deprived. Well-being can be promoted by developing preventive social work. Basic services need investments as they markedly decrease and therefore reduce the expenditures of municipalities. The purpose of the thesis is to increase the concreteness of the usefulness and effectiveness of the preventive social work from the perspective of the client families. The topic of the thesis is current, previous knowledge about case management in families with children is scarce, and the perspective is novel. The research answers the questions; What kind of experiences do families with children have about case management and what kind of challenges and possibilities do clients see in case management?

The role of preventive work in services for families with children in adult social work is defined in the theoretical framework of the thesis. The other part of the theoretical framework focuses on presenting the new working methods in adult social work relevant for the study. The study is qualitative and ethnographical methodology has directed my choices. The empirical sample consists of ten interviews and notes of these interviews in ten families with children in case management. The content analysis method is inductive.

According to the results, most of the families were content with case management and preventive case management was felt as important. In addition to an introductory leaflet, a need for web-based information, a chat-button and experiential knowledge emerged. The research showed that families need concrete help and support for everyday situations and also possibilities for discussions. A lack of sufficient social network brought challenges to the everyday life of families. The families said they valued respectful meetings where the families were heard and paid attention to according to their life circumstances and needs. The service was seen as preventing the worsening of situations by rapid interventions.

The families were worried about the increasing deprivation in families with children, and perceived the role of case management as important in the future. Clients wanted the service to continue and the families hoped that every family in need of help could seek help and also be ready to receive help. The research showed that the families felt preventive services as decreasing the need for corrective child protection services, including the amount of custodies.

Keywords: preventive social work, early assistance, case management, ethnography, inductive content analysis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 ENNALTAEHKÄISEVÄ SOSIAALITYÖ AIKUISSOSIAALITYÖN OSANA.....	10
2.1 Ennaltaehkäisevän sosiaalityön yhteiskunnallinen merkittävyys.....	10
2.2 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevä sosiaalityö aikuissosiaalityössä.....	13
2.3 Rajankäyntiä aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä.....	16
2.4 Ennaltaehkäisevän sosiaalityön työvälineitä.....	19
2.5 Aiemmat tutkimukset.....	23
3 TUTKIMUSKONTEKSTINA LAPSIPERHEIDEN PALVELUOHJAUS.....	25
3.1 Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeen taustaa.....	25
3.2 Lapsiperheiden palveluohjaus työmenetelmän pääpiirteitä.....	27
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
4.1 Tutkimuskysymykset.....	29
4.2 Etnografinen tutkimus.....	29
4.3 Aineisto ja sen keruu.....	31
4.3.1 Puolistrukturoitu haastattelu aineiston keruun menetelmänä.....	31
4.3.2 Osallistuva havainnointi.....	34
4.3.3 Tutkimuksen eettisyys.....	37
4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi analyysimenetelmänä.....	38
5 TULOKSET.....	42
5.1 HUOLELLA EI OLE SEKTOREITA.....	42
5.1.1 Yhteydenotto ja sen herättämät reaktiot.....	42
5.1.2 Perheen avun tarve.....	44
5.1.3 Läheisverkoston puute ja työn tuomat arjen haasteet.....	45
5.2 KOHTAAMISEN VOIMAVARAT JA HAASTEET.....	46
5.2.1 Kotikäynti uhka vai mahdollisuus.....	46

5.2.2 Positiivinen pyrkimys perheen parhaaksi.....	48
5.2.3 Palveluohjauksen hyvän vaikutukset vai pettymykset.....	49
5.3 PALVELUOHJAUKSEN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET.....	51
5.3.1 Palvelut asiakkaan hyväksi vai haitaksi.....	51
5.3.2 Uusi mahdollisuus sopivasti toisin.....	52
5.4 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista.....	54
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	58
7 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	64
7.1 Aineiston keruun eettisyys.....	64
7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	65
LÄHTEET.....	67
LIITTEET	
LIITE 1 HAASTATTELULOMAKE.....	73

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Huolen vyöhykkeistö (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006).....	23
Taulukko 2 Tyypiryhmittelyä.....	41

1 JOHDANTO

Lapsiperheet tarvitsevat monenlaista tukea ja neuvontaa elämän eri vaiheissa. Alle kouluikäisten vanhemmat kokevat monia erilaisia haasteita. Perheessä voi olla monta pientä lasta, työttömyyttä, rahavaikeuksia, sairautta tai päihdeongelmia tai perheen vanhemmat ovat niin väsyneitä, että tarvitsevat ulkopuolista apua kotiin. Jotta perheen ongelmat eivät pääsisi kasvamaan liian suuriksi, on ennaltaehkäisy erittäin tärkeää. Yhteiskunnassamme korostetaan hyvinvoinnin merkitystä ja sen edistämistä. Yhteiskunnan nopeat muutokset näkyvät sosiaalityön lisääntyneissä haasteissa. Hyvinvoinnin edistämistä voidaan tukea ennaltaehkäisevää sosiaalityötä kehittämällä ja tuomalla uusia työmenetelmiä käytäntöön. Tutkimuksessa mukana ollut kaupunki on kehittänyt työmenetelmän lapsiperheiden palveluohjaus, joka on osa aikuissosiaalityössä tehtävää ennaltaehkäisevää työtä.

Ennaltaehkäisevä sosiaalityö ei ole merkityksellistä vain yksilön kannalta, vaan se on sitä myös yhteiskunnallisesti. Riittävän ajoissa annettuna ennaltaehkäisevät peruspalvelut vähentävät erityispalveluiden määrää, ja siten säästävät kuntien kustannuksia välittömästi. Kunnan tarjoamiin lapsiperheiden palveluihin tulisikin kiinnittää erityistä huomiota, koska ennaltaehkäisevillä palveluilla on erittäin iso vaikutus lasten ja nuorison tulevaisuudelle. Oikein kohdennettu oikea-aikainen tuki estää perheiden, lasten ja nuorten ongelmien syntymistä ja syvenemistä. Tuen kautta ehkäistään muun muassa toisarvoisuuden kehittymistä ja yksinäisyyttä sekä vahvistetaan kansalaisten osallistumista oman elämän hallintaan ja kuulumista yhteisöön. Ennaltaehkäisevää työtä tehdään peruspalveluna matalan kynnyksen työmuotona, jolloin perheiden ongelmiin voidaan vastata jo varhain.

Lapsiperheiden parissa tehtävä sosiaalityö on vahvojen muutospaineiden alla. Lasten ja perheiden pahoinvoinnin lisääntyminen on herättänyt huomion lapsiperheiden palveluiden kehittämistarpeista ja korostanut erityisesti ennaltaehkäisevän työn merkitystä. Keinot auttamiseen ja tukeen ovat olleet tähän asti puutteelliset. (Uusimäki 2005, 7.) Työtä kehitettäessä on huomioitava aina lapsi, perheen tilanne ja tarpeet. Ennaltaehkäisevä työ luo resurssit viedä palveluita lapsiperheille suoraan kotiin. Työntekijöiden huolen herätessä on tärkeää, että voidaan toimia nopeasti perheen tarpeet ja voimavarat huomioon ottaen. Oikea-aikaisen ehkäisevän tuen keinoin voidaan välttyä isoimmilta ongelmilta. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 73.)

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa peruspalveluiden roolia, eli neuvolan ja päivähoidon kaltaisten palvelujen tärkeyttä, sekä varhaista puuttumista ja lapsiperheiden palveluita. Perhekohtaisen sosiaalityön tarkoituksena on kiinnittää erityistä huomioita lasten sosiaaliseen turvallisuuteen ja vanhemmuuden tukemiseen. Sosiaalihuoltolaissa mainitaan, että *”kotipalvelua ja sosiaaliohjausta lisäämällä pystytään lapsia ja perheitä tukemaan heidän omissa kodeissaan ja toimintaympäristöissään, jolloin apu voidaan räätälöidä kunkin asiakkaan olosuhteita vastaavaksi ja sen myötä vaikuttavuus paranee.”* Uudistus tuo vahvistusta varhaiseen tukemiseen ja lisää asiakaslähtöisyyttä lapsiperheiden tarpeisiin vastaamisessa. Uudistetun lain päämääränä on kohentaa lasten ja nuorten hyvää elämää, vähentää lastensuojelun tarvetta sekä estää syrjäytymistä. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014,16§-19§.)

Tutkimuksessani olevan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhdistymisen myötä tavoitteeksi asetettiin lapsiperheille suunnattujen palvelujen kehittäminen ja sen ansiosta syntyi Tukea perheille lasten kasvattamiseen sosiaali- ja terveystoimen yhteistyönä 2013–2016. Tavoitteena oli luoda kattava palveluverkosto ja kehittää uudenlaisia toimintamalleja tukemaan perheitä. Tarve uuden työmuodon kehittämiseen nousi aikuissosiaalityön työntekijöiden huomiosta, ettei käytössä ole työkaluja perheen kokonaisvaltaiseen ja erityisesti lapsen näkökulman huomioimiseen. Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeessa on kehitetty uudenlaisia yhteistyömuotoja toimeentulotukea saavien lapsiperheiden, aikuissosiaalityön ja ennaltaehkäisevän perhetyön välillä. Sosiaali- ja terveystoimen hanke on lapsiperhepalveluiden kehittämistyön tukipilari, jonka avulla on saavutettu perheiden tuen tarpeista lähtevä moni ammatillinen, ennaltaehkäisevä ja varhainen tuki. Hanke toimii yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinninlaitos THL:n kanssa. THL toimii Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa itsenäisenä asiantuntijalaitoksena, tutkien muun muassa kansalaisten terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä.

Kiinnostukseni lapsiperheiden sosiaalityön uudenlaisia työmuotoja kohtaan nousee työstäni aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijänä. Työskentelen kaupungissa jossa tutkimustani toteutan ja olen kiinnostunut palveluohjauksesta työmuotona. Työssäni toteutetaan Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeessa vuonna 2013 syntynyttä työmuotoa lapsiperheiden palveluohjaus (Västi 2013, 6). Palveluohjaus on monipuolinen ennaltaehkäisevä varhaisen tuen kynnyksetön palvelu, jossa perhe saa tarvitsemaansa tukea, neuvontaa ja opastusta arjen haasteisiin. Katson, että palveluohjaus on yksi tärkeimpiä ennaltaehkäisevän työn muotoja.

Uusien palvelumallien kehittämistyössä mukana oleminen inspiroi minua tekemään Pro gradu-tutkielman aiheesta. Tutkielmani tavoitteena on tuottaa tietoa ja avata lapsiperheiden

palveluohjauksen työmenetelmiä ja -tapoja sekä nostaa esiin asiakasnäkökulma palvelusta. Tutkimuskysymykseni ovat: millaisia kokemuksia asiakkailla on lapsiperheiden palveluohjauksesta ja millaisia haasteita ja mahdollisuuksia asiakkaat näkevät palveluohjauksella olevan? Aihe kiinnostaa myös siksi, että aiempia tutkimuksia aiheesta ei ole asiakasnäkökulmasta katsottuna tehty. Haluan tuoda tutkimukseni kautta näkyväksi asiakkaan äänen. Koen, että uusia työmenetelmiä ja -tapoja kehitettäessä on tärkeää kuunnella perheitä ja kehittää yhdessä heidän tarpeitaan vastaavia palveluita.

Tutkielmani rakenne on sellainen, että johdantoluvussa tavoitteenani on herättää lukijan mielenkiinto. Luvussa tuon esille ennaltaehkäisevän sosiaalityön yhteiskunnallista merkittävyyttä ja lapsiperheille suunnattujen peruspalveluiden tärkeyttä sekä uusien ennaltaehkäisevien työmenetelmien syntyä. Luvussa kaksi avaan lapsiperheiden sosiaalityötä Suomessa ja ulkomailla. Valotan aikuissosiaalityön ja lastensuojelun rajankäyntiä sekä esittelen ennaltaehkäisevän perhetyön työtapoja ja menetelmiä. Lisäksi toisessa luvussa tuon esille aiempia tutkimuksia. Kolmannessa luvussa avaan uusien työmenetelmien Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeen ja lapsiperheiden palveluohjauksen taustoja. Luvussa neljä käyn läpi tutkimuksen tavoitetta, tutkimuskysymyksiä sekä käyttämäni aineistoa ja analyysimenetelmää. Viides luku on tulosluku jossa avaan tutkielmani tuloksia. Tutkielmani päättää johdantoluku, jossa tulkitsen ja pohdin tutkielmasta nousseita huomioita, sekä tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuuden rooleja.

2 ENNALTAEHKÄISEVÄ SOSIAALITYÖ AIKUISSOSIAALITYÖN OSANA

Sosiaalityön ennaltaehkäisevää toimintaa ohjaa lainsäädäntö. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa hyvinvoinnin edistämistä sekä ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämistä siten, että yksilön tuen tarpeeseen kiinnitetään entistä enemmän huomioita (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 1§, 10§). Myös Sote-uudistuksessa painotetaan asiakkaan tuen tarvetta sekä palveluohjauksen merkitystä, etenkin sosiaalipalveluiden asiakkaiden tukena. Päijät-Hämeen sosiaalipoliittisessa foorumissa 2. toukokuuta 2016 puhunut Perhepalveluministeri Juha Rehula painotti palveluohjauksen tärkeää tehtävää sosiaalipalveluissa myös tulevaisuudessa. (Rehula, 2016.)

Sosiaalityön ennaltaehkäiseviä palveluita on kehitetty siten, että ne vastaisivat paremmin perheiden todellisia tarpeita. Aikuissosiaalityö huomioi asiakkaat kokonaisuutena keskittyen myös perheen lapsiin. Perheen huoliin tartutaan entistä nopeammin, etteivät ne ehdi kasaantua liian suuriksi. Ennaltaehkäisevän sosiaalityön merkitys näkyy myös yhteiskunnassa, muun muassa kustannusten vähenemisenä lastensuojelun korjaavan työntarpeen pienentyessä. Tässä luvussa tarkastelen ennaltaehkäisevän sosiaalityön näkökulmia sekä sen vaikutuksia yhteiskuntaan. Toiseksi kuvaan ennaltaehkäisevää sosiaalityötä ulkomailla sekä lastensuojelutyötä sen rinnalla. Ulkomailla uudet työmenetelmät ja niiden kehittäminen kulkevat usein jonkin tragedian rinnalla mikä on todella valitettavaa, sillä siitä on ennaltaehkäisy kaukana. Kolmanneksi kuvaan mitä tarkoitetaan lapsiperheiden ennaltaehkäisevällä sosiaalityöllä, ja mitä aikuissosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnat ovat.

2.1 Ennaltaehkäisevän sosiaalityön yhteiskunnallinen merkittävyys

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 strategian (2011, 10) mukaan suomalainen yhteiskunta pitää ihmisestä huolta järjestämällä sosiaali- ja terveystalvaeluita niitä tarvitseville. Yksilö tekee itse valintoja avuntarpeensa ja elämäntilanteensa mukaan. Jos ihminen kokee elämässään huolia voidaan niihin puuttua jo ennakoiden jolloin edistetään yksilöiden hyvinvointia. Lapsiperheiden elämä yhteiskunnassa vaihtelee, ja köyhyysrajalla eläviä perheitä on paljon. Työttömyys, sairaudet, päihteet ja asumisen kalleus ovat monen perheen ongelmakohtia joista syntyy ylitysepääsemättömiä esteitä jatkaa elämää normalisti. Ennaltaehkäisevää sosiaalityötä tarvitaan ratkaisemaan yllämainittuja ongelmia, sillä siten saadaan aikaan ihmisläheisiä palveluita perheiden ehdoilla. (Emt., 2011, 10; Väärälä, 2003, 76.) Jari Stenvall ja Petri Virtanen (2012,47) toteavat, että ennaltaehkäisevien palveluiden ansiosta julkisten sosiaali- ja terveystalvaeluiden kysyntä tulee vähenemään tulevaisuudessa joka johtaa myös tuntuviin säästöihin (Emt; 2012,47).

2000-luvun vaihteessa suomalainen yhteiskunta kiinnitti huomiota lasten ja nuorten kasvavaan pahoinvointiin ja siitä syntyviin ongelmiin. Keskustelua käytiin julkisella tasolla, koska huoli oli jatkuva, ja ongelmaan pyrittiin keksimään ratkaisua. (Satka 2003,128; Harrikari 2008, 21-22; Salmi, Sauli & Lammi-Taskula 2012,23.) 2016-luvun Suomi kamppailee yhä samojen huolien edessä. Yhteiskunnassa pyritään erilaisten lapsipoliittisten ohjelmien avulla ennaltaehkäisemään ja siten vähentämään lasten ja nuorten kokemaa pahoinvointia ja syrjäytymisen haastetta. Ohjelmien avulla pyritään myös vaikuttamaan vanhemmuuteen sekä kasvattamaan yhteisöllisyyttä, sillä vastuu lapsista on ensisijassa vanhemmilla. Yhteisöllisyyttä tarvitaan, että jokainen osaisi pitää huolta lähimmäisistään ja apua saisi tarvittaessa vaikka naapurustosta. Tavoitteena ennaltaehkäisevällä työllä sekä huolenpuheeksiotolla riittävän varhaisessa vaiheessa on korjaavien erityispalvelutarpeiden vähentäminen, ja siten myös kustannusten huomattava väheneminen. (Eronen, Londén, Perälähti, Siltaniemi & Särkelä, 2008, 12-13.) Tuija Virkin, Anssi Vartiainen, Pekka Kettusen ja Liisa Heinämäen (2011,53-54) mukaan juuri ennaltaehkäiseviin palveluihin tulisi resursoida henkilöstöä siten, että oikea-aikaiset palvelut toteutuvat. Kun ennaltaehkäiseviin palveluihin panostetaan oikealla tavalla, näkyy se säästöinä korjaavien palveluiden vähenemisessä. (Emt.,2011,53-54.)

Kehittämistyöhön tulisi panostaa entistä enemmän. Arja Hastrup (2013, 33) toteaa, että kehittämistyössä tulisi aiempaa enemmän ottaa huomioon 13-16- vuotiaat lapset ja nuoret, sillä heidän ikäiset ovat kehittämistyön väliinputoajia. Kaikille tarkoitettujen palveluiden kehittämistyö painottuu yleisesti alle 3-vuotiaisiin lapsiin sekä heidän perheisiinsä, vaikka palvelut kohdistuvat myös murrosikäisiin ja aikuisuuden kynnyksellä oleviin nuoriin. Tarvittaisiin kehittämistyötä joka kohdistuu eritoten myös nuoriin, sillä siten ehkäistäisiin monen nuoren pahoinvointia ja syrjäytymisuhka saataisiin vähenemään. Varsinkin ennaltaehkäisevän työn sekä varhaisen tuen kehittäminen on vielä todella vähäistä suomessa. (Emt., 2013,33.)

Lapsuus on ohimenevää, se kestää vain hetken ovat usein kuultuja lauseita, mutta mitä sanat kertovat yhteiskunnastamme. Vaikka lapsuusaika on lyhyt ei se tarkoita, etteikö lapsi tarvitsisi palveluita, huolenpitoa sekä turvaa. Lapsen pitää saada olla lapsi sen pienenkin ajan, eikä häntä saa unohtaa. Säästöjä ei voida tehdä lapsiperheiden elämää tiukentamalla, esimerkiksi etuuksien heikennyksillä niinkuin on tehty muun muassa lapsilisiä pienentämällä. Lapsiperheiden palveluita pitäisi sensijaan kehittää siten, että jokainen perhe hyötyisi niistä. Tulevaisuus on lapsissa, joten nyt on aika tehdä tärkeitä päätöksiä ennaltaehkäisevän työn puolesta, ettei pahoinvointi jatka kasvuaan ja pääty lopuksi ikäviin tragedioihin, mitkä ovat ulkomailla jo arkipäivää, mutta mitä olemme Suomessakin jo saaneet nähdä. (Salmi ym. 2012,40-41.)

Ulkomaalaisia artikkeleita lukiessa esille nousee useasti seikka, missä uusia työmenetelmiä kehitetään silloin, kun jotain traagista tapahtuu. Ennaltaehkäisevää ja lastensuojelullista työtä tuodaan esille pääosin lasten kaltoin kohtelun ja kuolemien valossa. Meillä Suomessa sosiaalityön, varsinkin lastensuojelun toimintaan on vahvasti vaikuttamassa vuonna 2012 sattunut traaginen kuolemaan johtanut lapsen kaltoin kohtelu, ”tapaus Eerika”. Tapaus sai paljon palstatilaa lehdissä ja mediahuomioita, joka vaikutti lastensuojelun työhön hyvin negatiivisella tavalla ja vaikuttaa edelleen. Paul Stepneyn (2014,3) mukaan Iso-Britanniassa ennaltaehkäisevään työhön siirryttiin lasten kuolemiin johtaneiden skandaaleiden myötä, joiden yhteydessä puhuttiin sosiaalityöntekijöiden työn tehottomuudesta. Työntekijöihin kohdistuneiden paineiden vuoksi alettiin kehittää uusia ennaltaehkäiseviä työtapoja. Yhteistyötä vanhempien kanssa haluttiin tehdä enemmän tukemalla koko perhettä. Ennaltaehkäisevässä työssä Stepney (2014, 3) pitää keskeisimpänä tekijänä ennaltaehkäisyn tarpeen tunnistamista siten, että lapsen kehitystä pystytään tukemaan riittävästi ja epätasa-arvosta päästään hyvään lopputulokseen. Tärkeänä pidetään myös sitä, että opittaisiin tunnistamaan ennaltaehkäisyn tarpeet niin, että se tukisi lapsen kehitystä oikein. Stepney (2014, 4) mainitsee ennaltaehkäisyn keskustelun yhteydessä myös Suomalaisen tragedian ”Eerikan tapaus”. Uutinen oli ennennäkemätön, joka vaikutti päättäjien toimintaan ja päätöstentekoon sekä sitä kautta lastensuojelun uudelleen arviointiin. Alettiin puhua ylikuormitetuista ja työllistetyistä työntekijöistä jotka tarvitsevat aiempaa enemmän ennaltaehkäisevän työn menetelmiä lastensuojelun rinnalle.

Jane Waldfogel (2009, 1-2) toteaa, miten Yhdysvalloissa ennaltaehkäisevä työ on löytänyt tilan lastensuojelun rinnalla. Ennaltaehkäisevän työn tarkoituksena on ollut saada lastensuojelun suuren huolen perheet aiemmin tuen piiriin, koska aiemmin myös pienen huolen perheille on osoitettu lastensuojelua, vaikka kriteereitä ei vielä olisi ollut. Ennaltaehkäisevä työ koetaan nimenomaan perheiden kaikenlaisten ongelmien ehkäisijänä siten, ettei lastensuojelua tarvittaisi. Uuden työn kautta toivotaan käännettä parempaan suurien huolien ennaltaehkäisyssä, ettei kävisi kuin Uudessa Seelannissa, jossa lasten kuolemantapaukset ovat herättäneet median avulla paljon kritiikkiä työntekijöistä. (Emt., 2009, 1-2.)

Marie Connolly ja Mike Doolania puhuttavat pahoinpideltyjen lasten kuolemat. He tuovat esiin (2007, 2-4) sitä, miten Uudessa Seelannissa lastensuojelun viranomaiset haluavat parantaa työkäytäntöjä ja lisätä lasten turvallisuutta, mutta samalla heiltä helposti jää huomaamatta työn keskeinen tavoite, koska tapahtumista koettu syyllisyys ja ahdistus vievät voimavaroja. Median vaikutus tähän on ollut ilmeinen, sillä sen avulla lastensuojelu on tullut näkyvämmäksi lasten hyväksikäyttötapauksissa ja on synnytetty näkemys siitä, että sosiaalityöntekijät voivat ja heidän pitää suojella kaikkia lapsia vahingolta ja väärinkohtelulta. Connollyn ja Doolanin (2007, 2-4)

mukaan tutkimuksia lasten kuolemista on tehty useita, mikä on osaltaan edesauttanut siinä, että yhteisö on löytänyt niiden avulla syntipukin väärin menettelyihin työntekijästä, työmenetelmistä sekä julkiselta sektorilta. Julkinen vastuu nähdään tärkeäksi, koska sen avulla voidaan parantaa palveluita. Tästä huolimatta resursseja on vähennetty varhaisen puuttumisen työstä sekä lapsilta, jotka ovat todellisessa riskitilanteessa. (Emt., 2007, 2-4.) Marie Connolly (2007, 9-12) tuo esille miten Uudessa Seelannissa on kehitetty uusia käytäntöjä työhön, missä perheet saavat uudenlaista toivoa ja työntekijät laajempaa näkemystä työhönsä. Työntekijöitä on opetettu tukemaan vanhempia olemaan hyviä vanhempia ja työntekijöitä tekemään työtä, joka edistää hyviä tuloksia. Käytäntö on edistänyt perhekeskeistä työtä, sekä toisaalta lastensuojelua ja sitä kautta on saatu tasapaino vastata erilaisiin tarpeisiin. On koettu tärkeäksi, että perhe on mukana tekemässä hoitoon ja turvallisuuteen liittyviä päätöksiä, sillä siten on voitu säilyttää paremmin perheen ja työntekijän välinen luottamus. Tämä kaikki on koettu Connollyn mukaan vaikeana tehtävänä, koska työntekijät ovat aiemmin saaneet hyvin negatiivista palautetta työstään. (Emt., 2007, 9-12.)

Juliet Rix (2011, 1-2) paneutuu lasten kuolemien kautta lastensuojelun muutoksiin. Isossa-Britanniassa on huomattu, kuinka lasten kuolemantapauksista tehdyt tutkimukset ovat tehneet järjestelmästä joustamattoman ja puolustavan. Sosiaalityöntekijöillä on ollut puutteelliset taidot ja riittämätön koulutus tehdä työtä. Työstä on haluttu tehdä enemmän lasten ja perheiden kanssa tehtävää, koska aiemmin työntekijöillä on mennyt ensin aika lomakkeiden täyttämiseen ja perheet ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Lastensuojelu on ollut arvioivaa ja riskien hallintaa sekä lasten sijoittamista pois perheen parista. Rix mainitsee, kuinka muutokset ovat vaikuttaneet nykypäivän työhön. Työntekijät ovat oppineet kokonaisvaltaisen lähestymistavan tarkastella keskeisiä suhteita lapsen elämässä, miten suhteita voitaisiin parantaa ja saada sitä kautta hyvä tulos lapsen kannalta. Toisena keskeisenä asiana on pidetty sitä, että on opittu ymmärrystä, jossa virheet hyväksytään ja opittu myös kannustamaan sekä tukemaan perheitä eri tavalla kuin aiemmin. (Emt., 2011, 1-2.)

2.2 Lapsiperheiden ennaltaehkäisevä sosiaalityö aikuissosiaalityössä

Kyösti Raunio (2009, 11) toteaa, että sosiaalityön pitkät perinteet painottavat työn erilaisia lähtökohtia. Sosiaalityön käsitteen kuvausta tehdään erilaisista näkökulmista käsin sekä monien merkityksien kautta ja sen vuoksi sosiaalityön tehtäviä ja sisältöä onkin vaativaa kuvata (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 22). Johanna Lammi-Taskula (2011, 75) mainitsee, että sosiaalityötä ei tehdä ainoastaan palvelupisteissä kuten sosiaalitoimistoissa, vaan myös laitoksissa sekä entistä enemmän perheiden kotona niin sanottuna jalkautuvana työnä.

Sosiaalityö tulee esiin usein lastensuojelun tai aikuisten parissa tehtävän työn kautta. (Emt., 2011, 75.)

Raija Väisänen ja Juha Hämäläinen (2008,10-11) toteavat, että sosiaalityötä tehdään erityisaloittain. Aikuissosiaalityön alla toteutuu muun muassa toimeentulotuki sekä erilaiset marginaaliryhmät kuten vammaispalvelu, ikäihmisten palvelut, päihdetyö sekä kuntouttava työ. Lastensuojelun sosiaalityö kulkee omana eriyttynä alueenaan, vaikkakin rajapintoja hipoen. (Emt., 2008, 10-11.)

Sosiaalityön vahvat raamit luovat puitteet auttaa avun tarpeessa olevaa ihmistä, myös erittäin vaikeassa asemassa olevia yksilöitä (Sosiaalityö 2016,1; Raunio 2004,25). Sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan ihmisten elämään ja hyvinvontiin positiivisella eteenpäin vievällä tavalla. Yksilön vastuunotto omasta elämästä sekä muutokseen pyrkiminen on ensiarvoisen tärkeää, että tuloksia voidaan saavuttaa. (Satka, Pohjola & Rajavaara 2003, 10-11.) Sosiaalityön asiakkaana nähdään erilaisista elämäntilanteista tulevia henkilöitä. Ahdinkoon on voinut ajaa esimerkiksi työttömyys, asunnottomuus, päihteiden liikkakäyttö tai erilaiset sairaudet. Väliaikaista apua tarvitsevia voivat olla niin perheelliset, yksinasuvat kuin pariskunnatkin. Sosiaalityön avulla kootaan asiakkaan elämästä kokonaiskuvaa, joka helpottaa asioiden käsittelyä sekä niihin tarttumista. (Pohjola& Särkelä 2011,44,75; Väisänen& Hämäläinen 2008, 12; Kananoja ym. 2011, 24.) Lainsäädäntö luo kehykset myös perheitten parissa tehtävään ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön aikuissosiaalityössä. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 36§-38§.)

Aikuisten parissa sosiaalityötä on tehty pitkään, mutta vasta 2000-luvulla siitä on alettu kunnolla keskustella ja kehittämistyö on tullut vahvemmin mukaan (Jokinen & Juhila 2008, 7). Jarmo Ihalainen ja Terttu Kettunen (2012, 37) toteavat, että sosiaaliasiakastyön keskiössä on aina asiakas ja hänen läheisensä ja huomion keskipisteessä on perhe kokonaisuutena.

Sosiaalityötä määrittelee vahvasti sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolain (1301/2014,15§) mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan ” Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. ”

Ennaltaehkäisevän työn näkökulma tulisi olla sosiaali- ja terveystalveluiden kivijalka kaikessa toiminnassa, sillä siten tilanteet joissa avun ja tuen tarve on suurimmillaan, saataisiin pienenemään tai mahdollisesti loppumaan kokonaan. Sosiaali- ja terveystalveluita tulisi kehittää ja toteuttaa siten, että ne tukevat hyvinvointia, sekä yksilöiden omatoimista suoriutumista elämän eri tilanteissa. Talveluiden tulisi olla tarjolla oikea-aikaisesti ja perheiden tarpeiden mukaan, sillä siten ennaltaehkäisy toteutuu parhaiten. (Lappalainen & Turpeinen 1998, 32–34.)

Ennaltaehkäisevän työn tärkeys korostuu eritoten lapsiperheissä, sillä työn tavoitteena on koko perheen hyvinvoinnin lisääminen ja vanhempien osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 5; Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 73). Erilaiset haastavat tilanteet ovat monen perheen arkea. Perheen ja lasten hyvinvointia lisätään ja huoltilanteita ennaltaehkäistään antamalla vanhemmille tukea ja opastusta arjen haasteissa (Järvi-Karttunen, Vaara & Isohannu 2006, 8). Sosiaalityön kentällä onkin enenevässä määrin kiinnitetty huomiota lapsiin ja perheisiin. Keskusteluissa on nostettu esiin lasten näkökulman huomioimisen tärkeys sekä lapsen asema. Perheelle annettava arjen tuki sekä perheen omien voimavarojen tunnistamisen oppiminen ovat tärkeitä ennaltaehkäisevän työn alueita. (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 5; Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 73.)

Leena Rönkön ja Timo Rytösen (2010, 36) mukaan lapsilähtöinen työ kohdistuu koko perheeseen, vaikka huoli olisi noussut lapsen kautta. Sosiaalityön eri sektoreilla on yhdistetty ja eriytetty erilaisia talveluita, koska lapsiperheiden kokonaisvaltaista tukea on haluttu parantaa. Lapsiperheiden sosiaalityö on pitkäjänteistä sosiaalityötä perheissä, joissa on alaikäisiä lapsia, ja missä lapsen etu nähdään aina etusijalla. (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 17). Perheiden hyvinvoinnin edistäminen, ongelmien ennaltaehkäisy sekä perheiden taloudellinen tukeminen ovat työssä keskeisessä asemassa (Liukonen & Lukman 2007, 90; Rätö 2012, 4, 21).

Lapsiperheiden sosiaalityössä korostuu myös varhainen puuttuminen, jossa riskitekijät osataan tunnistaa riittävän varhaisessa vaiheessa ja siten pyritään takaamaan perheille oikea-aikaisia talveluita ja tukea (Törrönen & Vornanen 2005, 175–176). Lastensuojelun toimintaan varhainen puuttuminen vakiintui yleisemmin vuonna 2008 (Satka 2011,62). Työ tähtää lasten ja nuorten hyvinvoinnin lisäämiseen, eikä aina tarkoita erityisongelmia (Bouhlal, Heinonen & Sulaoja 2006, 7). Varhainen puuttuminen korostaa aitoa osallisuutta ja avoimuutta sektorirajat ylittävässä yhteisessä toiminnassa. On tärkeää ottaa varhain vastuuta omasta toiminnasta, että pystyy tukemaan myös toisia. Suomessa varhainen puuttuminen liittyy muun muassa lasten ja nuorten oppimisvaikeuksien tunnistamiseen ja erilaisten tukitoimien järjestämiseen. Keskeistä

toiminnassa on myös huolen puheeksi otto hyvässä yhteistyössä vanhempien kanssa. On tärkeä tehdä auttamistyötä silloin, kun auttamismahdollisuuksia on vielä paljon. (Kananoja ym. 2011, 153.) Varhainen puuttuminen toimintana tulisi nähdä eräänlaisena kulttuurin muutoksena, jossa lasten ja nuorten hyvinvointi on jokaisen kansalaisen asia, ja johon jokaisen tulee puuttua jos nähdään hyvinvointia uhkaavia tekijöitä (Satka 2009, 17). Marja-Leena Perälä, Anne Salonen, Nina Halme ja Sirpa Nykänen (2011, 76) painottavat raportissaan, että ennaltaehkäisevän ja varhaisen puuttumisen kehittäminen tulisi lähteä asiakkaan kokemuksiin ja ideoita kuunnellen, sillä silloin palveluista saadaan parhaiten asiakasta palvelevia palveluita. (Emt; 2011,76.)

2.3 Rajankäyntiä aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä

Aikuissosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnat ovat jokseenkin häilyviä. Kun rajapintoja tutkii, keskiöön nousee aikuissosiaalityön ja lastensuojelun yhteistyö silloin, kun asiakas siirtyy asiakkuudesta toiseen tai hänellä on asiakkuus molemmilla sektoreilla. Uuden lastensuojelulain määrite siitä, kauanko asiakkuus kestää, nähdään osittain ongelmallisena. Myös nimellinen asiakkuus riippuu sitä määrittelevästä tahosta: lastensuojelulaissa asiakkaaksi määritellään lapsi, kun taas aikuissosiaalityössä asiakas on aikuinen, eli perheen vanhemmat. Aikuissosiaalityössä asiakkaana olevaa yksilöä katsotaan kuitenkin aina kokonaisuutena. Asiakkaana nähdään koko perhe. Lastensuojelussa peilataan perhettä lasten kautta. (Koskinen 2009, 11.) Rönkkö ja Rytönen (2010, 290–291) tuovat kirjassaan esiin rajapinnalla työskentelyn edellytyksiä. He toteavat, että työskentely vaatii paljon yhteistä toimintaa sekä samoihin tehtäviin osallistumista. Toisen sektorille on usein vaikea mennä, mutta se on tärkeä yhteistyön edellytys. Parityöskentely ja kotikäynnit luovat aikuissosiaalityöhön ja lastensuojeluun oivallisen sillan ylittää rajoja. (Emt., 2010, 290–291.)

Sosiaalityössä voidaan tunnistaa ryhmiä, joiden vastoinikäymisiä voisi ehkäistä jo ennakolta, mutta työntekijöiden aika ja voimavarat eivät tähän riitä. Työssä korostuvat esimerkiksi tiedon laajuus ja kiire sekä työn pakkotahtisuus asiakastyössä. Tarvittaisiin enemmän yhteistyötä lastensuojelun työntekijöiden kanssa niin, että tiedon kulku paranisi ja päällekkäisyydet työssä saataisiin poistettua. (Väisänen & Kaikko 2014, 11.) Laura Yliruka (2006,13) toteaa, että aikuissosiaalityössä on kuitenkin muutosta nähtävissä varsinkin moni- ammatillisen yhteistyön saralla. Etenkin sosiaalityöntekijät ovat moniammatillisen työn myötä joutuneet tilanteeseen missä omaa työtä, ja käytössä olevia työtapoja ja menetelmiä on ollut pakko arvioida ja tuoda näkyväksi myös muille yhteistyökumppaneille. Tällä tavoin eri sektoreiden välinen yhteistyö lujittuu ja toisten työ ja toimenkuvat tulevat tutuksi.(Emt., 2006,13.)

Siinä missä aikuissosiaalityö keskittyy ennaltaehkäisevään työhön, on lastensuojelun työkentällä korjaava työ isossa osassa. Työhön ohjautuu lapsia, joiden ongelmat ovat niin kärjistyneitä, ettei ennaltaehkäisy enää auta, vaan joudutaan käyttämään toisenlaisia työmenetelmiä. Aikuissosiaalityössä huolet näyttäytyvät aikuisen kautta, mutta tilanteesta kärsii kuitenkin perhe kokonaisuutena, kun taas lastensuojeluun ilmoitus perheen vaikeasta tilanteesta tulee lapsen kautta. Tämän asiayhteyden rajapintaa miettiessä kyse on kuitenkin samasta asiasta, perheestä. (Saarnio 2005, 249.) Matti Mikkola (2004, 77) pohtii artikkelissaan lastensuojelun tehtäviä. Mikkola toteaa, että työskentelyn ydin on asiakkaan äänen kuuleminen, asiakkaan tarpeiden ja odotusten kautta. Perheiden voimavarat on myös huomioitava tarkoin, sillä usein perhe joka on avun tarpeessa, on myös hyvin voimaton ja uupunut kaikkien huolien alla. Lastensuojelutyöllä pyritään perhettä tukemaan siten, että tulevaisuus toisi mukanaan paremman huomisen. (Emt., 2004, 77-78.)

Lastensuojelu voidaan jakaa kolmeen isoon alueeseen, jotka ovat; avohuolto-, sijaishuolto sekä jälkihuolto. Avohuollolla tarkoitetaan työtä, jota tehdään perheiden omissa elinolosuhteissa yhdessä perheen kanssa laaditun asiakassuunnitelman kautta. Työ sisältää muun muassa erilaista ohjausta ja neuvontaa. Työntekijä auttaa perheitä usein myös taloudellisissa asioissa sekä esimerkiksi asunnon järjestämisessä. Sijaishuolto on perheen kodin ulkopuolista toimintaa. Sijaishuoltotyössä lapsen hyvinvointi on usein uhattuna ja sen seurauksena lapsi joudutaan ehkä sijoittamaan, esimerkiksi määrätyksi ajaksi lastenkotiin tai sijaisperheeseen. Jos lapsen hyvinvointi on uhattuna siten, että lapsi ei voi asua enää ollenkaan kotona, tehdään lastensuojelun viimesijainen toimenpide huostaanotto, jolloin lapsi asuu kodin ulkopuolella usein täysi-ikäisyyteen saakka. Huostaanotto voidaan myös purkaa tarpeen vaatiessa jos lapsen tai nuoren tilanne paranee. Kolmas osa-alue lastensuojelussa on jälkihuolto, jota nuorella on oikeus saada kahteenkymmeneen ikävuoteen sakka. Jälkihuolto sisältää esimerkiksi nuoren oman asunnon hankintoihin liittyvien kulujen avustusta, tai erilaisten, nuoren elämää tukevien toimien järjestämistä, muun muassa terapiapalveluita tai arjen hallinnan tukea avohuollollisin toimin. (Mikkola 2004, 77-78.) Lastensuojelussa erilaiset alkuarvioinnit välineenä, sekä työskentelytavat joissa perhe on keskiössä ovat olennainen osa työtä (Pölkki 2004, 297).

Aikuissosiaalityö erottuu lastensuojelusta oleellisesti. Aikuissosiaalityö kulminoituu kolmen teeman ympärille. Painopiste työssä nähdään erittäin usein taloudellisen tuen, työttömyyden ja asunnottomuuden ympärillä. Asiakassuhde kestää yleisimmin muutaman kuukauden, mutta myös pidempiaikaisia asiakkuuksia on, jopa usean vuoden mittaisia. (Saurama, Kangas & Jouttimäki 2011,44; Hall 2006,38.) Aikuissosiaalityön kautta pyritään parantamaan asiakkaan elämäntilannetta muun muassa tukemalla asiakasta arjen haasteissa, antamalla ohjausta ja

neuvontaa ja siten pyrkiä löytämään asiakkaalle sopivat ja hänen tarvitsemat palvelut sekä kannustamalla esimerkiksi harrastustoiminnan aloittamiseen. Asiakassuhteen alussa asiakkaan kokonaistilannetta kartoitetaan asiakassuunnitelman avulla. (Emt., 2011,39-4; Juhila 2008,16.)

Saurama ym. (2011, 42-43) toteavat raportissaan myös, että menetelmät joita aikuissosiaalityössä yleisimmin käytetään ovat hyvin monipuolisia ja asiakaslähtöisiä. Työssä on alettu entistä enemmän kiinnittää huomiota jalkautuvaan työhön ja sitä kautta parityöskentely on yleistynyt. Asiakaskäynnillä keskusteluiden tukena työntekijä käyttää apunaan muun muassa motivoivaa haastattelua, erilaisia lomakkeita sekä sosiaalipedagogiikkaa. Työntekijän velvollisuus on dokumentoida asiakasta koskevat tiedot asiakastietojärjestelmään, mistä ne ovat tarvittaessa saatavilla. (Emt., 2011, 42-43.)

Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (2008, 86-87) pohtivat kirjassaan lastensuojelun ja aikuissosiaalityön rajapintaa eroavaisuuksien näkökulmasta. Suuri näkyvä eroavaisuus on lainsäädännössä. Laki vie sektoreita erilleen, esimerkiksi aikuissosiaalityössä on alueita jotka menevät hyvinkin kauas lastensuojelutyöstä, muun muassa työllisyyspalvelut. Salassapito- velvollisuus on lastensuojelussa erittäin tiukka ja vaativampi kuin aikuissosiaalityön kentällä, siitä syystä työntekijät joutuvat kokoajan puntaroimaansitä, mitä voidaan sanoa ja mitä ei. (Emt., 2008, 86-87.) Lastensuojelu hakee asiakasperheille tukea perheen läheisverkostosta ja työssä pyritään tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaiden läheisten kanssa. Aikuissosiaalityössä asiakkaat harvoin haluavat läheisiään mukaan esimerkiksi asiakaspalaveriihin. He haluavat selvitä omin voimin. Häpeä voi olla myös yksi merkittävä syy miksi läheisiä ei haluta mukaan. (Saurama ym. 2011, 43.)

Vaikka aikuissosiaalityössä ja lastensuojelutyössä on paljon eroavaisuuksia, löytyy sektoreista myös niitä yhteenliittäviä ominaisuuksia. Koska aikuissosiaalityö on vakiinnuttanut työmenetelmäkseen entistä enemmän jalkautuvan työn ja sitä kautta työparityöskentelyn, otetaan työpariksi usein kotikäynnille myös sektoreiden ylittävää apua, esimerkiksi lastensuojelusta. Järvi-Karttunen, Vaara & Isohannu (2006, 2-3, 11-13) toteavat, että työparityöskentelyn juurruttaminen käytäntöön on todella tärkeässä asemassa tämän päivän Suomessa. Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä tulee aikuisosiaalityöhön aina aikuisesta, mutta usein perheessä on myös lapsia, jotka työntekijöiden on myös otettava huomioon.

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014,36§) mukaisen palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä lastensuojeluon hyvin voimakkaasti mukana yhteistyössä. Kotikäynnit, toimistotapaamiset ja kirjaaminen tehdään yhdessä, jolloin hyödynnetään kummankin työntekijän osaamista ja

voimavaroja. (Suominen & Tuominen 2007, 97-98.) Lastensuojelun ja aikuissosiaalityön yhteistyö näkyy muun muassa yhdessä tehtyjen kotikäyntien kautta. Työntekijät tapaavat yhdessä asiakkaita. Palvelusuunnitelman toteutukset ja kirjaaminen tehdään usein myös yhdessä. Yhteistyö lastensuojelun kanssa on lisääntynyt sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja palvelutarpeiden arviointien kautta. Tämä on tuonut työhön uutta perspektiiviä ja lisännyt moniammatillisuutta sekä lähentänyt työntekijöitä.

2.4 Ennaltaehkäisevän sosiaalityön työvälineitä

Ennaltaehkäisevässä perhetyössä on käytössä laaja kirjo erilaisia työvälineitä ja -menetelmiä. Työvälineet voivat olla yksittäisiä työtä auttavia välineitä, kuten esimerkiksi kortteja tai lomakkeita. Lastensuojelun ennaltaehkäisevässä työssä työmenetelmät ovat laajempia kokonaisuuksia ja työmenetelmien taustalla on usein tutkimus- ja kehittämistyötä. Työssä käytettävien menetelmien ja välineiden valintaan vaikuttavat aina perheen elämäntilanteesta lähtevät tarpeet ja tavoitteet sekä työntekijän kiinnostus ja osaaminen (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 158). Olennaisempaa kuin se, mikä menetelmä on käytössä, on se, mihin saavutuksiin menetelmän avulla voidaan päästä. Menettelytavat eivät yksin luo polkua myönteiseen lopputulokseen, vaan ovat vain työvälineitä. Työntekijän tulee omata käytännössä tarvittavaa kokemusta ja osaamista. (Lastensuojelunkäsikirja 2014.) Järvinen ym. (2012, 158) toteavat, että hyväksi todettu työkalu on voimaton, jos aitoa kiinnostusta ja välittämistä ei ole. Työntekijän tulisi antaa perheelle kiireetöntä yhteistä aikaa ja läsnäoloa. Tässä luvussa esittelen yleisimmät ennaltaehkäisevän työn muodot eli palveluohjauksen, huolenpuheeksi ottamisen menetelmän sekä huolen vyöhykkeistön. (Emt., 2012, 158.)

Ennaltaehkäisevän työn yhtenä tärkeänä osana pidetään palveluohjausta (Hänninen 2007, 11). Suomessa palveluohjauksesta on käytössä myös nimitys yksilökohtainen palveluohjaus eli case management (Sundström & Kilkku 2004, 11). Palveluohjauksen tehtävänä on asiakkaan itsenäisen toiminnan edistäminen ja resurssien lisääminen siten, että asiakas pystyy paremmin työskentelemään omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Se on työmenetelmä, jossa korostuu asiakkaan etu ja asiakaslähtöisyys ja sillä on aina alku ja loppu. Palveluohjaukseen kuuluu muun muassa asiakkaan olosuhteiden kokonaiskartoitus sekä todellisen tuen ja palveluiden yhteen liittäminen. Työtapu, tuki, tavoitteet ja palvelut räätälöidään aina kunkin asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. (Hänninen 2007, 11; Raunio 2004, 137.) Kun asiakas toistuvasti puhuu tavoitteistaan ja toimintamahdollisuuksistaan luo hän itselleen tulevaisuuden uskoa ja toiveikkuutta paremmasta elämästä (Freide 2005, 186).

Palveluohjausta tehdään monilla sosiaalityön kentillä. Yleisimmin sitä toteutetaan vanhus, mielenterveys-, päihde ja vammaistyössä sekä työttömien ja pitkäaikaissairaiden/ vammaisten lasten parissa (Suominen ym. 2007, 7; Liikanen 2015, 43). Palveluohjaajana voi toimia muun muassa sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutuksen omaava henkilö, esimerkiksi terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja tai lähihoitaja. (Sundström ym. 2004, 46). Sauli Suominen (2002, 15) toteaa, että palveluohjaus on sitä toimivampaa ja tehokkaampaa mitä pidempään asiakassuhde kestää, mieluiten useamman vuoden ajan. Erja Pietiläinen ja Heikki Seppälä (2003, 12) pohtivat palveluohjauksen kestoa siten, että jos asiakas ei asiassaan tarvitse pitkäkestoista palveluohjausta tuekseen, vaan asia saadaan hoidettua muutamalla tapaamiskerralla, niin silloin ei ole tarvetta täysimittaiseen prosessiin (Emt., 2003,12). Palveluohjaus voidaan lopettaa, kun asiakkaan tavoitteet on saavutettu, ja työn tuloksissa nähdään palveluohjauksen positiiviset vaikutukset asiakkaaseen (Socialstyrelsen 2005, 97). Palveluohjausta ei kuitenkaan saa lopettaa yhtäkkiä, tai vain hitaasti hiipuen, vaan ohjaus pitää päättää huolellisesti asioita arvioiden ja asiakkaan näkökantoja kuunnellen (Pietiläinen ym. 2003,57). Per-Erik Engström (2004, 13–15) kuvaa palveluohjauksen asiakasta vahvistavana, voimaannuttavana ja valtaistavana toimintana, jonka tärkeimpänä kulmakivenä on asiakkaalta tullut toimeksianto tai työntekijällä noussut huoli. Palveluohjausmenetelminä voidaan käyttää muun muassa erilaisia lomakkeita ja kartoitusmalleja, joiden avulla kerätään tietoa asiakkaan tilanteesta ja siinä tapahtuneista muutoksista sekä kartoitetaan hänen tarpeitaan ja toiveitaan. Palveluohjaus perustuu dialogisiin menetelmin käytyihin vuorovaikutuksellisiin keskusteluihin. (Suominen ym. 2007, 71.)

Usein huolen puheeksi ottaminen koetaan vaikeaksi, vaikka moni työntekijä joutuu päivittäin sen eteen. Vaikeiden asioiden esiin ottamista emmitään, ja oikeat sanat ovat helposti kateissa. Oman huolen riittävyttä voidaan myös epäillä. (Eriksson & Arnkil 2012, 7-8; Järvinen ym. 2012, 187.) Huolen puheeksi oton menetelmä on työ- ja ajattelutapa, joka auttaa valmistautumaan keskusteluun asiakkaan kanssa. Se sopii erityisesti tilanteisiin, missä keskustellaan perheeseen liittyvistä huolista työntekijälle nousseen huolen kautta. Ongelmapuhetta ei käytetä. Huolen puheeksi ottaminen nähdään olennaisena osana varhaista puuttumista. Aikuissosiaalityössä työntekijä voi menetelmän avulla kysyä perheen asioista kunnioittavasti ja dialogisesti tukea tarjoten. Asiakas voi ottaa huolen myös itse puheeksi, jolloin sitä on helpompi lähteä purkamaan. Keskustelun onnistumisen kannalta työntekijän on hyvä etukäteen miettiä, miten asiat ilmaisee ja minkälaisia painotuksia käyttää. On myös osattava ennakoida niin välittömiä kuin myöhempiäkin seurauksia. (Eriksson ym. 2012, 7-8.) Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä ja Virolainen (2012, 188) toteavat, että ennakointi onkin puheeksi ottamisen keskiötä. Kun

työntekijä tietoisesti miettii tulevia tapahtumia ja tilanteita, hän pystyy myös arvioimaan tekojen seurauksia ja mahdollisia epäkohtia, ja näiden avulla löytämään tilanteeseen mahdollisimman oikeanlaisen tuen ja avun. Ennakoinnin avulla työntekijä pyrkii jäsentämään ja selkeyttämään työtään eritoten pulmatilanteissa. (Emt., 2012,188; Eriksson ym. 2012,27–28.)

Esa Erikssonin ja Tom Erik Arnkilin (2012, 29–30,39) mukaan huolen puheeksi oton tarkoitus ei ole saada asioita korjaantumaan saman tien, vaan sillä tavoitellaan asiakkaan /perheen kanssa tehtävää hyvää yhteistyötä, sekä pyritään viemään asioita myönteisesti eteenpäin. Tähän kaikkeen tarvitaan tietoa lapsen ja perheen käytettävissä olevista voimavaroista, sillä jos perheen voimat eivät riitä muutostyöhön, asioita mietitään uudella tavalla yhteistyötahojen kanssa. Perhe on aina oman elämän ja asioiden asiantuntija ja heitä pitää myös kuunnella kunnioittaen. (Emt., 2012, 29–30.) Huolen puheeksi oton kautta yhdessä perheen kanssa laaditaan suunnitelma, jossa on nähtävillä jokaisen toimijan tehtävät sekä toiminta. Suunnitelmassa on sovittuna myös seurantatapaaminen, jossa katsotaan tähänastinen asioiden toteutus sekä tehdään jatkosuunnitelmat. (Eriksson ym. 2012,39.)

Huolen puheeksi ottaminen on menetelmä missä asiakas ja työntekijä käyvät dialogista tasavertaista vuoropuhelua ääneen ajatellen. Dialogin avulla pyritään ymmärtämään muiden ajatuksia, ja saamaan yhteinen ymmärrys asioista. Usein työntekijällä on vahva oma käsitys siitä miten asioiden pitäisi mennä, ja miten tulisi toimia, mutta dialogin kautta opitaan, että oma ajatus ei ole kuitenkaan aina se paras ja ainut ratkaisu, vaan yhdessä mietitty tapa voi kantaa pidemmälle ja olla toimivampi. Kun asioita pohditaan yhdessä, löytyy usein kokonaisvaltaisin tapa toimia. Toisen ihmisen aito kohtaaminen ja kaikkien mielipiteiden kuuntelu ja huomioiminen tuovat menetelmään syvyyttä, ja siten toimintamahdollisuudet kasvavat. (Eriksson ym. 2012,37; Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 7.) Monessa kunnassa on työntekijöitä koulutettu ”huolen puheeksi oton kouluttajakoulutuksessa”, joka luo työpaikoille uusia mahdollisuuksia tarttua huoleen paremmin ja varhaisemmassa vaiheessa.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa on kyse työntekijän välittämisestä eli tuesta ja tiettyjen rajojen asettamisesta eli kontrollista. Työntekijä tukee asiakasta puuttumalla vaikeisiin asioihin huolen puheeksiotolla aidon kohtaamisen kautta. Tuki nähdään asiakasta voimaannuttavana, missä asiakasta kannustetaan motivoiden jaksamaan eteenpäin työntekijän ja asiakkaan voimavarat yhdistäen. Kontrolli taas näyttäytyy esimerkiksi asiakkaan sitouttamisena sovittuihin työskentelymenetelmiin. (Musil, Kubaléíková, Hubíková & Nečasová 2004, 310; Eriksson ym. 2012,32.) Sosiaalityö tulee perustua eettiseen huolenpitoon ja sitä kautta eettiseen harkintaan perustuvaan toimintaan ja päätöksentekoon. Huolenpito on sisään kirjoitettu

sosiaalityön arvoihin ja teorioihin sekä käytäntöihin. (Parton 2004, 11.) Gerhard Riemann (2005, 87–101) pitää huolen puheeksi oton menetelmän yhtenä tärkeänä osa-alueena reflektiivisyyden välineitä. Työntekijä tekee asiakaskohtaamisistaan muistiinpanoja päiväkirjan omaisesti. Jälkeenpäin työntekijä voi palata muistiinpanoihin, jolloin asioiden jäsentely helpottuu. (Emt., 2005, 87–101.)

Kun työntekijä kokee huolta lapsen tai perheen tilanteessa, pohtii työntekijä myös omia voimavarojaan ja mahdollisuuksiaan toimia tilanteessa riittävän tehokkaasti. Huomioon on otettava myös se, tarvitaanko lisäksi muitakin toimijoita mukaan työhön. Työntekijöiden varhaisen avoimen yhteistyön välineenä käytetään usein apuna huolen vyöhykkeitä. Niiden avulla työntekijä voi tutkia, ja selkeyttää omaa auttamismahdollisuuttaan asioiden hyväksi. Sitä ei ole tarkoitettu asiakkaiden luokitteluun tai rekisteröintiin, vaan työntekijän oman työn arviointivälineeksi niin sanotuksi huolen mittaristoksi. Perheiden elämäntilanteet vaihtelevat. Ammattilaisten näkemys perheiden tilanteesta voi myös useasti poiketa toisistaan, koska jokainen näkee perhettä erilaisissa tilanteissa ja eri aikoina ja siten myös huoli nähdään eritavalla. Huoli voi vaihdella paljonkin sen mukaan kuka tilannetta katsoo.

Huolen vyöhykkeistöä voi käyttää työkalunaan kaikki, mutta parhaiten se sopii varsinkin lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä kanssa työskenteleville tahoille. Vyöhykkeet sopivat moniasteisuutensa vuoksi moniin erilaisiin tilanteisiin. Niiden kautta työntekijä näkee huolet entistä konkreettisemmin ja osaa sitä kautta arvioida myös omat voimavaransa ja auttamiskykynsä paremmin. Huolen vyöhykkeitä on neljä ja ne on jaettu osiin eli seitsemään huolen asteeseen sen mukaan, millaiseksi työntekijä huolen kokee. Vyöhykkeet jaotellaan: *”Ei huolta, pieni huoli, harmaa vyöhyke ja suuri huoli.”* (Ahlroth & Kurganova 2007, 13–14; Järvinen ym. 2012, 189.)

Vyöhykkeellä yksi, eli ei huolen alueella työntekijä on huoleton, eli ei koe huolta lapsen ja perheen asioista. Työntekijä kokee kaiken olevan niin kuin pitääkin eli lapsen kasvua ja kehitystä ei ole uhkaamassa mikään vaara. Pienen huolen alueilla huolen puheeksi ottaminen perheen kanssa koetaan vielä helpohkona, koska työntekijä kokee pystyvänsä vielä itse auttamaan ja tukemaan perhettä. Tämän vaiheen tuella on yleensä myös perheeseen myönteinen vaikutus. Pienten huolten vyöhyke on parasta varhaisen puuttumisen ja huolen puheeksi otto menetelmän kannalta, sillä auttamismahdollisuudet ovat vielä laajat. Siirryttäessä huolen harmaille alueille, on työntekijän kokemus huoli jo todella suuri, ja se voimistuu kokoajan, sillä työntekijä tuntee, että kaikki auttamiskeinot on kokeiltu tai niitä ei enää juurikaan ole. Harmaan vyöhykkeen huoli on ollut tiedostettuna jo pitkään ja työntekijät ovat useimmiten hyvin ymmällään. Epätietoisuus

kaikesta huolettaa ja kysymys: miten saada apua perheelle nopeasti? Viimeisenä vyöhykkeistössä ovat suuren huolen alueet jolloin työntekijä kokee todella suurta huolta, hän arvioi jonkun perheestä olevan vaarassa. Tilanteessa huoli on jatkuvasti läsnä ja lisävoimia kaivataan. Asioihin on puututtava nopealla aikataululla, että muutokseen tähtäävä toiminta voidaan aloittaa. (Ahlroth ym. 2007,14–15.) Huolen vyöhykkeistön lisäksi huolen puheeksi ottoa on tukemassa huolen puheeksi oton ennakointilomake mitä voi käyttää arvioinnin apuna. Lomake sisältää kysymyksiä kolmeen eri vaiheeseen, joilla voi helpottaa tilanteeseen valmistautumista asian ymmärrystä lisäämällä, valmistaa työntekijää ennakolta tulevaan tilanteeseen sekä kolmas osa joka auttaa ymmärtämään tilannetta jälkikäteen. Lomake on kehitetty työntekijän oman työn arvioinnin sekä työssä kehittymisen tueksi. (Eriksson ym. 2012, 12–13; Järvinen ym. 2012, 191.)

1 Ei huolta	2 Pieni huoli		3 Huolen harmaa vyöhyke		4 Suuri huoli	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Ei lainkaan huolta	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä.	Huoli kasvaa. Luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee.	Huoli tuntuva. Omat voimavarat ehtymässä.	Huolta paljon ja jatkuvasti. Lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa.	Huoli erittäin suuri. Lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot loppussa.
		Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin lisäämisestä.	Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

TAULUKKO 1. Huolen vyöhykkeistö (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006,9)

2.5 Aiemmat tutkimukset

Ennaltaehkäisyn ja varhaisentuen hankkeita on Suomessa kehitetty monen eri näkökulman kautta, tarkoituksena perheiden ja lasten/nuorten hyvinvoinnin lisääminen. Vartu -hanke toteutettiin Kainuun maakunnassa vuosina 2007 – 2008. Hankkeen tavoitteena oli luoda perhetyölle varhaisen tuen toimintamalli ja vahvistaa asiakkaan kotona tapahtuvan työskentelyn palvelu käytänteitä. Perheiden kotiin viedyn tukemisen työkäytäntöjä ja resursseja ei ollut ennen hanketta tarpeeksi, vaikka tarve tähän nähtiin selvästi. (Saari 2008, 6-8.) Perhetyötä tehdään yhdessä perheiden kanssa usein perheiden kotona, perheelle helpossa työskentely-ympäristössä.

Työ on perheen ja lasten ehdoilla tehtävää kokonaisvaltaista ja kiireetöntä tukea perheessä. Työ ei tuota oikeanlaisia tuloksia, ellei perhe sitoudu tai motivoidu työhön, ja sen vuoksi onkin ensiarvoisen tärkeää luottamuksen luominen perheen ja työntekijän välillä. Koska jokaisen perheen tilanne on erilainen, pitää tavoitteet määritellä perhe- ja tilannekohtaisesti. Hankkeen avulla oli tarkoitus löytää sellaisia ennaltaehkäisevän perhetyön työmenetelmiä, jotka olisivat helppoja toteuttaa niin lasten kuin aikuistenkin kanssa. Menetelmiksi olivat vakiintuneet muun muassa vanhemmuuden roolikartta, erilaiset keskustelukortit sekä pelit ja mallintaminen erityisesti vanhempien kanssa yhdessä työskentelyssä. (Saari 2008, 2.)

Toinen ennaltaehkäisevyyden hanke oli Kaste – PaKaste”-hankkeen osahanke Nuppu kakkonen. Se toteutettiin Keski-Pohjanmaalla vuosina 2011–2013. Hanke kohdistui lasten ja lapsiperheiden ennaltaehkäisevien varhain aloitettujen palveluiden kehittämistyöhön sekä aikuissosiaalityön kehitykseen ja toimintamallien juurruttamiseen käytäntöön. Tärkeänä pidettiin työntekijöiden yhteistyön ja rajapintojen selkeytystä. (Ahonen 2013, 4-6, 29–30.) Liisa Ahonen (2013,5–6,16) korosti hankkeen aikana toistuvasti varhaisen tuen ja ennaltaehkäisevän työn tärkeyden merkitystä. Tavoitteena oli parantaa asiakkaiden osallisuutta sekä vähentää syrjäytymistä ehkäisemällä ongelmien syntyä, ja puuttamalla niihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Samojen asioiden painottaminen eri yhteyksissä, voi saada tuloksia syntymään helpommin lyhyemmässä ajassa. Henkilöstön kouluttaminen koettiin myös tärkeänä, että yhteinen osaaminen lisääntyisi ja dialoginen toimintakulttuuri vahvistuisi. (Emt; 2013,5–6,16.)

Hankkeen aikana mietittiin tarkoin ennaltaehkäisevän työn erilaisia dialogisia työmenetelmiä. Työmenetelmiä kehittäneiden ammattilaisten kertoman mukaan dialogit korostavat välitöntä ja rohkeaa puhetta työntekijän ja asiakkaan välillä. Dialoginen työote koettiin sopivana ennaltaehkäisevän työn menetelmänä, koska lähtötilanteessa mietitään myönteisesti tulevaisuutta ja sitä kautta etsitään voimavaroja ongelmien sijaan. Huolen puheeksi oton kouluttajakoulutuksia lasten kanssa työskenteleville työntekijöille oli toteutettu laajasti, koska siten haluttiin vahvistaa työntekijöiden osaamista vaikeiden asioiden puheeksi otossa. Huolen puheeksi otto vaatii vahvaa luottamusta ja asennetta, sillä tarkoitus on etsiä keinoja huolten tunnistamiseen ja tapoja, miten vaikea asia otetaan kunnioittavasti puheeksi asiakkaan kanssa. Työntekijä oppii huolen puheeksi oton menetelmän avulla löytämään helpommin myös lasten ja vanhempien omat voimavarat. Huolen puheeksi oton ohella käytössä oli myös huolen vyöhykkeet, joilla voitiin miettiä työntekijän oman huolen asteita. Vyöhykkeet koettiin hyvänä apuvälineenä, koska siten työntekijä pystyi arvioimaan tilanteen ongelmia tarkemmin ja määrittämään myös omaa huoltaan. (Ahonen 2013, 33–34.)

3 TUTKIMUSKONTEKSTINA LAPSIPERHEIDEN PALVELUOHJAUS

Ennaltaehkäisevän työn merkitystä on Suomessa alettu entistä enemmän korostaa, koska työtä halutaan viedä enemmän korjaavan työn puolelta ehkäisevän työn suuntaan. Suomessa monet kunnat ovat ryhtyneet erilaisten hankkeiden kautta kehittämään palveluitaan ja saamaan näkyväksi ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen tärkeyttä. Kun perheiden avun tarpeet nähdään varhaisessa vaiheessa, voidaan haasteiden kasvua ennaltaehkäistä monin eri keinoin. Ennaltaehkäisyn käsitettä voidaan määritellä eri artikkeleissa ja tutkimuksissa hyvinkin monella tavalla. Tässä luvussa kerron tutkimuskaupungissa sosiaali- ja terveystoimen yhteistyönä vuonna 2013 alkaneen hankkeen taustaa. Haluan tuoda esiin sen, kuinka tärkeitä työtä Suomessa tehdään kehittämishankkeiden kautta nimenomaan ennaltaehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen saralla. Lopuksi kuvaan tutkimukseeni liittyvän lapsiperheiden palveluohjaustyömenetelmän pääpiirteitä, jotta lukija pääsee siten syvemmälle tutkimukseeni ytimeen.

3.1 Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeen taustaa

Tutkimuskaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhdistyessä asetettiin tavoitteeksi lapsiperheille suunnattujen palvelujen kehittäminen ja palveluiden vakiinnuttaminen perheiden tarpeista lähteväksi, myös sosiaali- ja terveystoimen yhteistyötä haluttiin tiivistää. Tärkeäksi koettiin erilaisten toimintamallien ja käytäntöjen kehittäminen sekä yhtenäistäminen erityisesti ennaltaehkäisevien peruspalvelujen sekä varhaisen tuen näkökulmasta. Organisaatiomuutoksen lisäksi kaupungin sosiaalitoimisto ja perhekeskus siirtyivät myös fyysisesti samoihin tiloihin. Nämä yllä mainitut sosiaali- ja terveystoimen muutokset sekä tarpeet olivat muun muassa vaikuttamassa Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyöhankkeen 2013–2016 aloitukseen. Yhteistyötä hanke on tehnyt Terveystoimen – ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) kanssa vuodesta 2014 ja rahoittajana hankkeella on tutkimuksessa mukana oleva kaupunki. Hankkeessa toimii ohjausryhmä, joka vastaa hankkeeseen liittyvästä toiminnan kehittämistyöstä, seurannasta ja arvioinnista. Ohjausryhmän tehtävänä on päättää hankelinjaukset sekä isoimmat päätökset.

Aiemmissa hankkeissa kehitetyt hyvät käytänteet haluttiin säilyttää joten tavoitteisiin pääsemiseksi koettiin tarpeellisenä kartoittaa edellisissä hankkeissa kehitettyjen ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palvelut, sekä saada koottua palveluista toimiva kokonaisuus. Tarkoituksena oli kehittää myös uusia ohjausmalleja sekä toimintatapoja nykypäivän perheille sopiviksi, sekä vahvistaa lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmäosallisuutta.

Myös palvelujen tuominen perustasolle perheiden elinympäristöön koettiin tärkeäksi, sillä siten perheiden tavoitettavuus oli helpompaa. Uuden mallin toimivuuden kokeileminen käytännössä, ja nykykäytänteisiin sovittaminen oli myös ehdotonta, sillä siten nähtäisiin palveluiden toimivuus konkreettisesti. Uusi hankkeen kautta kehitetty toimintatapa on tutkimuskohteenani oleva lapsiperheiden palveluohjaus, missä edellä mainitut tavoitteet on otettu kehittämisvaiheessa huomioon.

Kehittäjäkohderyhmäksi valikoitui sosiaali- ja terveystoimi, varhaiskasvatus, koulu- ja vapaa-aikatoimet, seurakunnat sekä kolmas sektori eli erittäin laaja joukko monialaisia osajia.

Hanketavoitteiden valintaan olivat vaikuttamassa kasvava huoli lisääntyneestä tuen tarpeesta murrosikäisillä, sekä perhetilanteet, joissa perhekeskuksen ennaltaehkäisevät palvelut eivät riitä tuomaan perheille riittävää tukea, mutta huoli ei ole niin suuri, että lastensuojelun kriteerit täyttyisivät. Kyseessä niin sanotut ”harmaan vyöhykkeen perheet”, keskiössä perheet joissa on alle kouluikäisiä lapsia. Perheiden avun tarve voi nousta esiin esimerkiksi sosiaalitoimessa vanhempien erotilanteessa, vammaispalvelun kautta, aikuissosiaalityössä kun perhe hakee toimeentulotukea tai neuvolan laajoissa terveystarkastuksissa. (Pihlajamäki 2014, 2.)

Enenevässä määrin ennaltaehkäisyn rinnalla yhtenä isona kokonaisuutena on alettu puhua varhaisesta puuttumisesta. Mirja Satka (2009, 17) on käynyt läpi varhaisen puuttumisen vaiheita Suomessa. Näyttäisikin siltä, että menetelmää on pidetty aiemmin ainoastaan ehkäisevän lastensuojelun menetelmänä, mitä se ei kuitenkaan ole, vaan se on omaksuttu muun muassa hyvinvointityön strategiaksi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelma KASTEESSA, missä ehkäisevästä työstä ja varhaisesta tuesta on lapsiperheiden palveluja uudistamalla tavoitteena tehdä vaikuttavaa työtä. (KASTE 2012, 18.) *”Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveysalan pitkäkestoinen muutos-, modernisointi ja innovaatioprosessi.”* Kaste-ohjelman sekä hyvinvointityön strategian tavoitteina on kansalaisten tasavertaisen Hyvinvoinnin - ja terveydenylläpidon mahdollistaminen muun muassa kiinnittämällä huomiota marginaaliryhmien osallisuuden vahvistamiseen, edistämällä hyvinvointia ja terveyttä, lisäämällä ennaltaehkäisevän työn roolia sekä varhaista tukea perheille. Kaste-ohjelman avulla siirrytään ongelmapuheesta huolipuheeseen ennaltaehkäisyn keinoin. (KASTE 2012, 8; Välimäki 2010,3.)

Satka (2009, 17–19) kuvaa, miten varhaisen puuttumisen käsite on saanut puolestapuhujien kautta henkilöivän tavan ajatella omaa huolta ja omaa tapaa tehdä työtä. Jotain kertonee myös se, että käsite on kirjattu vuoden 2008 lastensuojelulakiin (417/2007). Varhainen puuttuminen on juurrutettu Suomen yhteiskuntaan erilaisten hankkeiden kautta, jolloin se on saanut pysyvän jalansijan sosiaalialan työkentälle ennaltaehkäisyn tueksi. Tavoitteena pyrkimys saada läpi

muutos, että lasten ja nuorten ongelmiin puuttuminen koettaisiin jokapäiväiseksi ja jokaisen velvollisuudeksi. Voitaisiinkin kysyä, miten varhainen puuttuminen eroaa ennaltaehkäisystä, sillä varhainen puuttuminenhan juuri ennaltaehkäisee ongelmien kasvamista isoiksi. (Emt., 2009, 17–19.)

3.2 Lapsiperheiden palveluohjaus työmenetelmän pääpiirteitä

Lapsiperheiden palveluohjaus kehitettiin Palmikkohankkeen ”sivutuotteena” tarkoituksena kaupungin lapsiperheiden arjen sujuvuuden ja voimavarojen tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Kaupungin sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityössä ei ole erillisiä osastoja/ yksiköitä lapsiperheille ja yksineläville henkilöille, vaan kaikki asiakkaat ohjautuvat aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Palvelun kehittäminen aloitettiin kun aikuissosiaalityössä nousi huoli puuttuvista työkaluista jotka mahdollistaisivat koko perheen ja erityisesti lasten kokonaisvaltaisen huomioimisen. Haluttiin lisätä myös jalkautuvaa työtä ja kotikäyntejä perheisiin. Kohderyhmäksi valikoituivat alle kouluikäisten lasten perheet joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Perheet voivat itse ottaa yhteyttä ja pyytää apua, mutta apua saavat myös kaikki perheet kun huoli herää työntekijän kautta.

Työmuodosta on kehitetty kynnyksetön, selkeä, lyhytkestoinen ja nopea perheen kotiin vietävä palvelu joka on maksutonta. Työntekijät voivat tarvittaessa perheiden asioissa konsultoida perhekeskuksen jo olemassa olevia moniammatillisia tiimejä. Työmuodon rakenne on seuraava: Ensimmäiseksi työntekijä kertoo perheelle huolestaan ja avaa perheelle lapsiperheiden palveluohjausta, mitä se on. Kun perhe on lupautunut ottamaan palveluohjauksen tuen vastaan, tai kun perhe itse on pyytänyt apua, sopii työntekijä aloituspalaverin perheen kotona tai vaihtoehtoisesti siellä missä perhe haluaa. Palaverissa on mukana perhe, perheohjaaja tai –työntekijä sekä perheen toimeentulotukiasioita hoitava työntekijä. Palaverissa mietitään yhdessä perheen tuen tarvetta ja sitä, miten perheelle tukea annetaan. Ensimmäisellä kotikäynnillä perheohjaaja antaa perheelle alkukartoituksen tueksi tuenkartoituslomakkeen täytettäväksi. Vanhemmat täyttävät sen ajatellen puolisoa, lapsista täytetään omansa sekä koko perheestä oma. Perhe palauttaa lomakkeen perheohjaajalle ennen toista kotikäyntiä. Työntekijä tekee vastauksista koonnin ennen tapaamista. Lomakkeen avulla perheessä asioista nousseet erilaiset käsitykset otetaan puheeksi seuraavalla käynnillä. Toisella kotikäynnillä toivotaan, etteivät lapset olisi paikalla, että työntekijät ja vanhemmat pystyvät keskustelemaan asioista rauhassa. Kotikäyntejä jotka tekee perheohjaaja tai perhetyöntekijä, on yleensä noin yhdestä viiteen ja käynnit kestävät noin kahdesta kolmeen tuntia kerrallaan, riippuen perheen tilanteesta.

Palveluohjauksen työmenetelminä tuenkartoituslomakkeen ohessa käytetään kolmen talon mallia, joka on ratkaisukeskeinen työskentelytapa. Talojen avulla perheen kanssa käydään läpi mikä perheen elämässä on hyvin ja toimii, mitä asioita pitäisi tehdä toisin, ja mitä kohti tulevaisuudessa mennään. Asiat käsitellään lapsen, vanhemmuuden ja koko perheen näkökulmat huomioiden. Palveluohjauksessa voidaan käyttää myös verkostokarttaa ja sukupuuta. Niiden avulla kartoitetaan perheen läheisiä ihmisiä ja palveluita joiden piirissä perhe asioi. Palveluohjauksessa on työmenetelmänä käytössä myös verkostotyö. Verkostotyöllä tarkoitetaan moniammatillista yhteistyötä eri sektoreiden kesken, jossa työntekijä kutsuu koolle esimerkiksi verkostokokouksen, missä käsitellään asiakkaan asioita. Työntekijä kutsuu verkostokokoukseen perheen läheisiä, sekä perheen kanssa jo entuudestaan työskenteleviä tahoja. Lisäksi verkostotyössä voidaan hyödyntää myös moniammatillisia tiimejä. Perhe voi esittää toivomuksen keitä haluaa tai ei halua kokoukseen kutsuttavan. Työntekijän on otettava toiveet huomioon. Kun perhe kokee, että on saanut riittävästi tukea niin, että pärjää, voidaan palveluohjaus lopettaa lopetuspalaveriin jossa sovitaan myös jatkosuunnitelmista. Mukaan palaveriin työntekijä kutsuu aloituspalaverissa mukana olleet henkilöt.

Alun perin aikuissosiaalityön tarpeisiin kehitettyyn työmuotoon on vuoden 2014 aikana yhteistyötä laajennettu vammaispalvelun, varhaiskasvatuksen, diakonityön ja fysioterapeutin kanssa. Yhteistyön laajentaminen koettiin aikuissosiaalityössä tarpeellisenä, koska eri sektorit kamppailivat samanlaisten haasteiden edessä. Ylisektorinen työ koettiin erittäin antoisaksi tavaksi tehdä moniammatillista työtä, sillä palvelun laajentaminen eri sektoreiden välille toi työhön paljon erilaista perspektiiviä. Mahdollisuudet ovat kattavat, sillä parityö on moniammatillisesti toteutettuna hyvin ammattitaitoista eri alan ammattilaisten tuodessa työhön oma osaaminen ja näkemys. Työnteko helpottuu työparityössä myös resurssikysymysten vuoksi, sillä kun työpari tulee mukaan eri sektorilta, resurssit jaetaan tasan järkevällä tavalla, mutta silti työpanosta on riittävä määrä. Ylisektorinen parityöskentely tuo tullessaan myös haasteita. Työntekijöiden työajat voivat olla erilaiset, minkä vuoksi ei yhteistä aikaa työskentelyyn tahdo löytyä. Haasteita työhön tuovat myös erilaiset näkemykset työn tavoitteista, sekä näkemys asiakkaan tilanteesta. Yhteistyön onnistumisen edellytys on yhteisen näkemyksen löytäminen ja yhteisymmärrys asioista.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käyn läpi tutkimukseni toteutusta. Tutkimukseni on laadullinen. Kerron tutkimuksen analyysimenetelmistä ja avaan sitä, miten olen analyysin tehnyt sekä kuvaan millaista tutkimusaineistoni on. Lopuksi tuon esille havainnointiin liittyviä katkelmia muistiinpanoistani. Siten voin luoda lukijalle konkreettisia haastattelutilanteeseen liittyviä aistimuksia.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tarkastelen pro gradu tutkielmassani aikuissosiaalityön ennaltaehkäisevää lapsiperheiden palveluohjausta asiakasnäkökulmasta. Tutkielmani olen rajannut lapsiperheisiin, joissa on alle kouluikäisiä lapsia. Perheissä saattaa kuitenkin olla myös kouluikäisiä lapsia, joten tutkimus sivuaa jonkin verran heitäkin. Lisäksi tutkielmassa nousee esiin kysymys aikuissosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnoista.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Millaisia kokemuksia asiakkailla on lapsiperheiden palveluohjauksesta?

Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia asiakkaat näkevät palveluohjauksella olevan?

Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa ja avata lapsiperheiden palveluohjauksen työmenetelmiä ja -tapoja sekä nostaa esiin asiakasnäkökulma palvelusta.

4.2 Etnografinen tutkimus

Jari Metsämuuronen (2006, 94–95) toteaa, että kun puhutaan etnografisesta tutkimuksesta, puhutaan ihmiseen ja yksilöön kohdistuvasta kirjoittamisesta. Etnografia liittyy usein erilaisten kulttuurien lähempään tutkimiseen ja se soveltuu myös tutkittaessa pientä joukkoa. (Emt; 2006,94–95.) Etnografia on aineiston analyysimenetelmä, missä voidaan yhdistää eri menetelmiä toisiinsa. Tutkija voi esimerkiksi tehdä havaintoja muistiinpanoja kirjatun sekä haastatella tutkimukseen osallistuvia henkilöitä nauhoittamalla keskustelut. Etnografian avulla ei kuitenkaan itsessään analysoida aineistoa, vaan se on lähestymistapa jossa käytän analyysivälineenä sisällön analyysiä, josta jatkossa kerron enemmän. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 192.) Keskeisinä merkityksinä etnografialle voidaan pitää osallistumista, havaintoja ja kokemuksia (Lappalainen,

Hynninen, Kankkunen, Lahelma & Tolonen 2007, 11). Etnografia voidaan nähdä monen eri näkökulman kautta. Tutkimukseni etnografiamenetelmänä käytän kokemuksen etnografiaa, joka yhdistää teoriaa, tutkittavien kokemuksia sekä kysymysten asettelun. Menetelmän avulla pyritään kuvaamaan tutkittavien kokemuksia tarkasti, selittämään merkityksiä ja ymmärtämään niitä. Kokemus on aina tutkittavan sen hetkinen subjektiivinen tunne ja ajatus eletystä. Etnografian avulla tulkinta kokemuksista rakentuu teorian sekä tutkijan ja tutkittavien erilaisten näkökulmien kautta. (Rantala 2007, 135–136.) Jari Eskola ja Juha Suoranta (2008,105) määrittelevät etnografian kokemosopiksi, sillä etnografian avulla tutkittavaa aihetta lähestytään osallistumalla tilanteisiin itse kokemusten kautta oppien. Etnograafikko tuo tutkimukseen aina palan myös itsestään, sillä vaikka tutkimus ei koske konkreettisesti tutkijaa, ovat kaikki tutkimuksen tulkinnot ja tulokset tutkijan käsialaa, ja siten oman kuvan antamista tutkimukselle (Lappalainen ym. 2007,242). Etnografisen tutkimuksen kautta saadaan aineistosta esille monia uusia ja erilaisia näkökulmia ja vivahteita (Metsämuuronen 2006, 95).

Usein etnografinen tutkimus nähdään pitkänä prosessina, jossa havainnointi ja haastattelut tapahtuvat pitkällä aikavälillä jonkinlaisissa kenttätilanteissa. Näin se varmasti useimmiten onkin, mutta niin kuin muut analyysimenetelmät, myös etnografia on menetelmä jota voidaan varioida, eli muuntaa tilanteisiin sopivaksi. Etnografinen työskentely tapahtuu yleisimmin tutkimuskohteessa, mutta niin kuin minun tutkimus, työskentelyä voidaan tehdä osaltaan myös tutkijan/ haastattelijan ympäristössä. (Huttunen, 2010,39.) Eskola ja Suoranta (2008, 108) toteavat etnografisen kenttätutkimuksen olevan usein tiettyyn paikkaan sidottua, mutta tutkimus ei liity useinkaan pelkästään paikkaan, vaan johonkin tiettyyn kohteeseen tai näkökulmaan. Tutkimus kohdistuu useimmiten yksilöön tai ryhmätilanteeseen. Etnografinen tutkimus on kokemus, jossa jokainen hetki on ainutlaatuinen. (Eskola; 2008,108–109.)

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2008,160) toteavat, että etnografisen aineiston analysointi aloitetaan yleensä jo tutkimuskentällä ollessa, sillä tutkija tarkistelee aineistoaan jo matkan varrella, luoden kulttuurillisia käsityksiä aiheesta, muun muassa murteen merkityksiä. Analyysin avulla tarkastellaan aineiston merkityksiä, sekä ihmisten toimintaa (Eskola ym. 2008,106). Analyysia ja sen tapaa valittaessa tulee huomioida erilaiset aineistotyyppit sekä tutkimuksen kysymystenasettelu. Useaa aineistotyyppiä analysoidessa mahdollistuu moniulotteinen vuoropuhelu erilaisten näkökulmien kautta. Haastattelu- ja havainnointiaineistoja analysoitaessa on kiinnitettävä huomiota kerrontaan, sillä tutkijan havainnot kerronnasta ovat yhtä tärkeässä roolissa kuin haastattelussa kerrottu. Näiden kahden aineistotyyppin yhteen liittäminen tuo

tutkimukseen laajemman ja syvemmän katsantokannan sekä monipuolisen lopputuloksen. (Lappalainen ym. 2007, 175–176.)

4.3 Aineisto ja sen keruu

Tutkimusaineistoni keräsin lapsiperheiden palveluohjauksessa vuosina 2013–2014 asiakkaana olleilta/olevilta perheiltä haastattelemalla. Lisäksi käytin aineistona havainnointimateriaalia. Havainnoin palveluohjauksen asiakkaana olleita/olevia perhettä haastattelutilanteessa. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen marraskuussa 2015, perheohjaajat kartoittivat mahdollisia perheitä tutkimukseeni. He ottivat puhelimitse yhteyttä perheisiin ja kertoivat tutkimuksesta ja tiedustelivat haluavatko perheet osallistua haastatteluun. Kaiken kaikkiaan perheitä valikoitui tutkimukseen kymmenen. Perheiden osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Tutkielmani tavoitteena on tuoda esiin asiakkaan ääni ja tuoda esiin heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään palveluohjauksesta.

4.3.1 Puolistrukturoitu haastattelu aineiston keruun menetelmänä

Haastattelu on kielellinen vuorovaikutustilanne jossa haastateltava on subjekti. Haastattelun avulla kerätty tieto on vapaasti tuotettua, ja tietoa voidaan syventää lisäkysymysten avulla (Hirsjärvi ym. 2009, 204–205). Haastattelumuotoja ovat yksilö-, pari- tai ryhmähaastattelut. Tavallisimmin käytössä on yksilöhaastattelu, mutta muodoilla voidaan myös täydentää toisiaan (Emt., 2009, 210). Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2002, 75–76) pitävät haastattelua joustavana tapana kerätä tietoa. Joustavuus näkyy muun muassa siinä, että haastattelijan on haastattelutilanteessa helppoa täsmentää kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä sekä samalla havainnoida tilannetta, koska haastateltava on läsnä tilanteessa. (Emt; 2002,75–76.)

Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä jokaiselle haastateltavalle esitetään samat kysymykset, joihin voidaan vastata omin sanoin (Eskola & Suoranta 2008, 86). Kysymysten ei kuitenkaan tarvitse olla tarkasti muotoiltuja ja ne voidaan esittää missä järjestyksessä tahansa. Tutkimusta aloittaessaan tutkija päättää aineistonkeruumenetelmästä. Kun menetelmäksi valikoituu teemahaastattelu, on se aina ennalta harkittu päätös johon on vaikuttamassa valittu tutkimuskohde ja aihe. (Metsämuuronen 2006, 113,115.) Haastattelua suunnitellessa tulee huomioida kolme tärkeää haastatteluun oleellisesti vaikuttavaa tekijää tarkasti. On varattava tarpeeksi kiireetöntä aikaa. Paikka on myös tärkeä, sillä se vaikuttaa haastattelun sujuvuuteen ratkaisevasti sekä yleisesti haastattelutilanne on merkittävä. Tutkijan tulee tuoda tekstissään

esille yllämainittujen asioiden vaikutukset haastattelun yleiseen laatuun sekä tutkimusaineistoon. Puolistrukturoitu haastattelu kulkee myös nimellä teemahaastattelu. Teemahaastattelussa erilaiset teema-alueet ovat haastattelun apuna. Siten saadaan kaikki keskeiset asiat käsiteltyä helpommin teemoittain. (Vilkka 2005, 101,112.)

Ennen haastateltavien valikointia mielessäni kävi epäily siitä, mitäs jos haastateltavia perheitä ei saakaan riittävästi kokoon. Epäilykseni kuitenkin oli onnekseni väärä, sillä jokainen haastateltava lähti mukaan ilman pidempää harkinta-aikaa. Muutama henkilö mietti sitä, onko heillä tutkimukselle mitään annettavaa, koska lapsiperheiden palveluohjaus oli kestänyt heillä vain vähän aikaa. Vakuuteltuani, että kaikki vastaukset ovat yhtä tärkeitä ja on hyvä, että haastattelussa olevilla perheillä on erilaisia kokemuksia asiasta, myös hekin lupautuivat mukaan. Haastattelut kestivät 15 minuutista puoleentoista tuntiin. Jokainen haastateltava toi omalla tavallaan asiat esille. Joku halusi kertoa ja keskustella pidemmältä, myös sivuten muita asioita, joku taas kertoi sen mitä kysyttiin mahdollisimman lyhyesti, mutta jokainen kokemus oli yhtä tärkeä. Koska tarkoitukseni oli nauhoittaa haastattelut, mietin myös nauhurin vaikutusta tilanteeseen. Nauhuri voi joillekin aiheuttaa esimerkiksi varautuneisuutta. Nauhuri ei kuitenkaan vaikuttanut tilanteeseen millään tavoin. Oliko syy siinä, että kysyin aina haastattelun aluksi saanko nauhoittaa haastattelun, ja kerroin miksi halusin tehdä niin, vai olinko minä vain tehnyt vääriä oletuksia nauhurin vaikutuksista. Uskon, että kummallakin oli omat vaikutuksensa, mutta epäilen, että jos en olisi aluksi kysynyt lupaa, ja kertonut syytä, tilanne olisi voinut olla toinen.

Haastattelut suoritin joulukuu 2015- maaliskuu 2016 välisenä aikana. Haastattelukysymysten laadinnassa pyrin siihen, että kysymysten avulla tutkimuskysymykseni saavat vastauksen. Ryhmittelin kysymykset kolmeen ryhmään eri aihealueiden alle. Halusin antaa haastateltaville myös mahdollisuuden vapaaseen sanaan, joten viimeinen kysymys toi siihen mahdollisuuden. Kysymysten ryhmittelin seuraavasti: palveluohjauksen aloitukseen liittyvät kysymykset, palvelun toteutukseen liittyvät kysymykset, sekä palveluohjauksen kehittämiseen liittyvät kysymykset. (liite1) Ryhmittelyn avulla helpotin analyysivaiheen työtä. Kysymysten testauksen tein luettamalla kysymykset työpaikallani. Teimme yhdessä kysymyksien asetteluihin hiukan muutoksia. Käytin haastattelun edetessä myös lisäkysymyksiä, koska usein kysymys poiki tarpeen jatkokysymykselle. Selvensin eli niin sanotusti ”suomensin” joitakin kysymyksiä, jos haastateltava ei ymmärtänyt mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Käytin haastateltavista koodeja perhe 1-10. Koodit olivat avuksi aloittaessani analyysivaiheen, siten pystyin pitämään aineiston järjestyksessä. Kysymysten asettelussa pyrin siihen, että kysymyksiin on helppo vastata. Oma rauhallinen olemukseni, puheen hitaus ja selkeys loivat kiireettömän ja stressittömän ilmapiirin,

missä oli mukava kaikkien olla. Haastattelun edetessä voi eteen tulla useasti tilanteita missä kukaan ei puhu mitään, ja ajatuksenkin voi melkein kuulla. Haastattelijan on suhtauduttava tällaiseen tilanteeseen rauhallisesti, sekä opittava analysoimaan myös hiljaisuutta. Haastattelijan täytyy olla koko ajan tuntosarvet pitkällä, sillä jos hiljaisuus yrittää saada tilanteessa vallan on haastateltavan osattava tarttua hetkeen ja saatava keskustelua uudestaan viritettyä.

Nauhoitin haastattelut ja litteroin eli auki kirjoitin aineistot heti haastattelujen jälkeen. Kaksi haastattelua jouduin tekemään ilman nauhuria, koska minulla ei nauhuria ollut vielä siinä vaiheessa käytössä. Nämä käsin kirjoitetut haastattelut kestivät kaikkein pisimpään, mutta silti niistä litteroitua aineistoa tuli vähiten. Tein litteroinnin haastatteluaineistolle siksi heti, että työmäärä ei kasvaisi liian suureksi kerralla, vaan saisin valmista saman tien. Litterointi on hidasta ja siihen kuluu paljon aikaa, koska työvaiheen aikana voi joutua kelaamaan aineistoa nauhurilla uudestaan ja uudestaan, että saa kaikki sanat kirjoitettua oikein. Auki kirjoitus on hidasta myös siksi, koska litteroija pystyy kuuntelemaan kerrallaan vain pienen palan puhetta ja sitten taas kirjoittamaan sen paperille puhtaaksi. Litteroin haastattelut sanatarkasti. Säilytin haastateltavien murteen ja litteroin puheen sellaisena kuin kuulin sen. Haastattelupuhetta tuli yhteensä 6 tuntia 35 minuuttia, se muutettuna litteroiduksi aineistoksi oli noin yhdeksänkymmentä sivua. Litteroidun aineiston tekstilajina käytin Times New Romania, kirjasin kokoa 12 ja riviväliä 1. Litterointi kesti yhteensä noin 13 tuntia, sillä aineiston litterointi kestää noin puolet pidempään kuin mitä itse haastattelu, esimerkiksi tunnin haastattelun litterointi kestää noin kaksi tuntia. Koska litteroin haastattelut yksi kerrallaan heti haastattelun jälkeen samana iltana, ei urakka tuntunut niin isolta.

Haastattelutilanteet olivat leppoisia ja tapahtuivat pääosin perheiden kotona. Muutaman perheen kanssa jouduimme käytöllisistä syistä tekemään haastattelut sosiaalitoimistossa. Tutkimukseen osallistuneet perhekokoonpanot koostuivat yksinhuoltajaperheistä, uusperheistä ja ydinperheistä. Suurin osa perheistä oli työssäkäyviä, mutta mukaan mahtui myös opiskelijoita, kotona lasten kanssa olevia, sairauslomalaisia sekä työttömiä henkilöitä. Perheissä oli yhteensä kaksikymmentäneljä lasta. Tutkimuksesta kävi ilmi, että työssäkäyvien perheillä oli usein raskasta ja monia haasteita elämässään. Vapaa-ajan puute, määräaikaisten työsopimukset ja kiire heijastuivat haastateltavien kertomuksista. Aina haasteet eivät johdu työttömyydestä tai sairauksista kuten usein voidaan ajatella. Haastattelutilanteisiin osallistuivat perheen äiti, isä tai molemmat vanhemmat. Toteutin haastattelut yksilö - ja parihaastatteluina. Koska haastatteluun osallistuneita perheitä oli pieni joukko, jätin perheiden kokoonpanot mainitsematta, ettei kenenkään henkilöllisyys paljastu ja täten voin turvata jokaisen anonymiteettisuojaan. Samasta syystä muokkaan tutkimustulosten suoria lainauksia. Tutkimustuloksissa käyttämäni numerointi

ei tarkoita samaa numerointia mitä käytin haastattelutilanteissa, eli P1 ei ole sama kuin perhe 1 haastateltaessa eli perheet eivät ole samassa järjestyksessä kuin haastateltaessa numeroinnin perusteella. Haastattelutilanteissa huomioni kiinnittyi vaistonvaraisesti myös haastateltavana olleiden henkilöiden sukupuoleen, eli miehiin ja naisiin. En halua tutkimuksessani korostaa erityisesti jomman kumman sukupuolen osallisuutta tai vastauksia, ja sen vuoksi en erittele kumpi haastatteluun on perheestä osallistunut. Tutkimukseni tarkoitus ei ole tutkia miesten ja naisten eroja, vaan haluan pitää heidät tasavertaisina haastatteluun nähden.

4.3.2 Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin muotoja on useita. Käsittelen tässä luvussa havainnointia yleisellä tasolla sekä osallistuvasta näkökulmasta. Osallistuva havainnointi perustuu tutkijan ja haastateltavan väliseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen tiedonhankintatilanteessa. Tutkija on mukana tilanteessa osallistuvana asioihin vaikuttajana ja tilanne on aina ennalta sovittu. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 84; Vilkkä 2006, 44.) Lappalainen ym. (2007, 113) pohtivat osallistuvaa havainnointia siten, että aina kun tutkija on tutkimuskentällä, on hän myös osallisena tapahtumiin jollakin tavalla. Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara (2009, 214) toteavat, osallistuvan havainnoinnin olevan luonnollisiin ja aitoihin tilanteisiin liittyvää toimintaa, joka muotoutuu sen mukaan, mikä tilanne kulloinkin on kyseessä. Havainnoinnilla tutkitaan yksilöiden toimintaa ja käyttäytymistä heidän omassa ympäristössään usein arkitilanteissa. Havainnointia voidaan toteuttaa myös erikseen sovitussa paikassa esimerkiksi työpaikalla. Havaintojen tekeminen ei ole vain asioiden näkemistä vaan se on myös tarkkailua siitä, mitä todella tapahtuu. (Emt. 2009, 212–213.) Metsämuuronen (2006, 116) pohtii havainnointia aineiston keräämisenä aistien avulla. Havainnointi yhdistetään yleisesti näönvaraiseen tarkkailuun, jossa eleet, ilmeet ja puhe saavat merkityksiä, mutta yhtä paljon tarvitsemme havainnoinnin apuna muita aistejamme eli hajua, makua, kuuloa ja tuntoaistia. (Emt; 2006, 116.)

Osallistuva havainnointi sopi tutkimukseeni todella hyvin, koska haastattelijana olin osallisena koko ajan haastattelun tapahtumiin. Toiseksi siksi, koska haastateltavana oleva joukko oli melko pieni, halusin saada havainnoinnin avulla tutkimukseeni lisämateriaalia. Havainnot toivat paljon lisätietoa haastattelun tueksi, sillä sanaton viestintä kuuluu isona osana haastattelutilanteisiin ja ihmisen kohtaamiseen. Havainnointia pidin todella tärkeänä osa-alueena tutkimukselle, sillä sen avulla haastattelutilanteista sain kerättyä konkreettista tietoa haastattelun lisäksi. Tein havaintoja haastateltavien puhuessa minulle. Havainnoin ilmeitä, eleitä, äännähdyksiä ja äänenpainoja. Tein päättelyä ja tulkitsin merkkejä. Havainnointiaineistosta tuli paljon suppeampi kuin haastatteluaineisto, koska havainnointi tapahtui haastattelutilanteissa jotka olivat varsin lyhyitä

hetkiä. Havainnot kirjasin aina heti haastattelutilanteiden jälkeen vihkoon käsin, koska en voinut tehdä muistiinpanoja samaan aikaan haastattelun kanssa. Tein muistiinpanoja myös myöhemmin, aina silloin kun mieleen nousi jokin tärkeä havainto. Havainnointitilanteet olivat vaihtelevia, sillä haastattelut etenivät koko ajan ja myös aiheet vaihtuivat nopeasti. Sen vuoksi kaikkia asioita ei pystynyt edes havaitsemaan, eikä myöskään saanut tallennettua ja kirjoitettua ylös. Myös aineiston kokoaminen oli haastavaa, koska mietin miten onnistun saamaan riittävästi materiaalia havainnoinneista kokoon. Käsinkirjoitettua tekstiä tuli noin 20 sivua. Havainnointiaineistoni muistiinpanot puhtaaksikirjoitin tietokoneella käyttäen tekstilajia Times New Roman, kirjasinkokoa 12 ja riviväliä 1,5. Kokosin tekstin tietokoneelle allekkain, jolloin sivuja tuli noin kymmenen. Tietokoneelta tekstiä oli selkeä lukea ja kirjata tutkimukseen myöhemmin. Havainnointiaineiston tulostin myös paperille, koska siihen oli helppo lisätä ajatuksia prosessin edetessä. Tutkimukseni havainnointi oli yksilöhavainnointia, koska tutkimustilanteissa tapasin yhden tai enintään kaksi haastateltavaa kerrallaan. Laura Huttunen (2010,42) toteaaakin, että etnografinen tutkimus ei koskaan ole ainoastaan haastatteluihin perustuva kokonaisuus, vaan aineistoa on hyvä täydentää myös muulla materiaalilla.

Havainnoinnin avulla tulkitaan, miten jokin asia on tuotu esiin, kun taas haastattelua eli sanallista viestintää tulkitaan, mitä on sanottu. Alla olevista havainnointimuistiinpano-otteista kuvastuu haastattelutilanteiden aito kohtaaminen, tilojen merkitys sekä nonverbaalinen eli sanaton viestintä. Sanattomaan viestintään kuuluu muun muassa eleet, ilmeet, kehonkieli sekä sanojen äänenpainot. Valitsin havainnointiaineistostani kaksi otetta. Niillä haluan tuoda esiin haastattelujen konkreettista tunnelmaa, sekä ajatuksen siitä, miten saman aiheen äärellä ollessa tilanteet voivat vaihdella ääripäästä toiseen.

Ote yksi kuvastaa haastateltavan kodissa olevaa harmonista tunnelmaa. Vaikka lapset olivat paikalla, se ei vaikuttanut haastattelun etenemiseen, vaan saimme jutella kaikessa rauhassa. Rento ja kodikas olotila olivat läsnä kokoajan. Ote kuvastaa aiempien tapahtumien tuomia muistikuvia ja muistoja. Haastattelua ei voida siksi pitää yksittäisenä tapahtumana, vaan tilanteen kipeitä muistoja laukaisemana hetkenä. Olin haastattelijana tietämättäni saanut aikaan negatiivisten muistojen heräämisen. Kiireen tunnetta ei ollut, mitä voi osaltaan olla selittämässä se, että haastattelu tehtiin perheen kotona.

”Haastattelu tehtiin perheen kotona. Istuimme kotoisasti keittiössä. Tila oli avara ja valoisa joka suuntaan. Haastattelu tapahtui illalla. Aiemmin oli sovittu molempien vanhempien läsnäolosta, mutta aikataulut olivat muuttuneet ja läsnä oli perheen toinen vanhempi. Se ei kuitenkaan vaikuttanut haastattelun kulkuun millään tavoin. Perheen lapsiarki näkyi muun muassa kodin leluina. Tilanne oli hyvin luonteva ja rento sekä vuorovaikutuksellinen. Siinä teetä ja kahvia juodessa jutustelu oli sujuvaa ja mutkatonta.

Lapset olivat kotona, mutta touhuilivat omissa oloissaan kodin muissa huoneissa. Lapset kävivät kuitenkin välillä pöydän ääressä syömässä herkuja. Keskusteluissa esiin tulleet negatiiviset aiemmat kokemukset heijastuivat puheessa, kun asiat muistui mieleen. Tilanteessa haastateltavan äänenpainot ja ilmeet paljastivat asian tuottamaa pahaa oloa. Haastateltava kertoi hyvin mielellään asioistaan ja koti ympäristönä tuntui vaikuttavan paljon tilanteen rentouteen ja asioiden ulosantiin. Myös iloisuutta ja naurahduksia kuului haastattelun välissä. Luottamusta kuvasti se, että myös todella vaikeita asioita pystyttiin käymään läpi.”(ote1)

Toisen otteen huomio kiinnittyy tilanteen jännittyneeseen ilmapiiriin, sillä haastateltavasta henkii epävarmuus, sekä pelko vastata kysymyksiin jotenkin väärin. Ote kuvastaa myös helpottuneisuuden tunnetta, mikä näkyy niin eleissä kuin ilmeissäkin. Itse keskustelu oli kuitenkin antoisaa, kun asiat selkenivät. Tässä otteessa havainto takki päällä istuvasta henkilöstä ei kuvasta mielestäni kiirettä niin kuin voisi ajatella, vaan takki tuo tilanteeseen turvallisuuden tunnetta, sillä haastateltava jännitti kovasti haastattelua. Havainnointi, varsinkin tässä haastattelutilanteessa auttoi avaamaan ja näkemään tilanteen aivan uusin silmin. Ote kuvastaa monimuotoisesti tilanteen eri näkökulmia ja haasteita. Ilman havainnointia aineisto olisi jäänyt paljon suppeammaksi.

”Haastattelu toteutettiin toimistohuoneessa. Huone oli erittäin toimistomainen ja ahdas mutta kuitenkin valoisa. Haastattelu piti suorittaa toimistossa päiväsaikaan, koska haastateltava oli illat töissä. Haastateltava istui takki päällä koko haastattelun ajan ja oli hyvin jännittyneen oloinen. Haastateltavan äänestä kuului epävarmuus siitä, että ymmärtääkö kysymykset oikealla tavalla tai osaako vastata kysymyksiin oikein. Haastattelija otti asian puheeksi ja kertoi, että ei ole olemassa väärä vastauksia, vaan jokainen vastaa niin kun tuntee kokevansa. Haastattelun edetessä haastattelija auttoi haastateltavaa ymmärtämään kysymyksien sisältöjä avaamalla niitä asettelemalla kysymykset uudelleen. Haastateltavan helpotus ja vapautuneisuus oli silmin nähtävää haastattelun edetessä. Tutuus vaikutti tilanteeseen myös myönteisellä tavalla. Keskustelut olivat hyvin dialogisia, ja vuorovaikutus tilanteessa oli luontevaa ja luottamus näkyi koko haastattelun ajan. Haastattelija puhui selkeällä äänellä hitaasti mikä osaltaan oli vaikuttamassa jännittyneisyyden laukeamiseen. Tunnetilat purkautuivat nauruna ja vaikeita asioita läpi käydessään puheen äänenpainot muuttuivat, puheen muuttuessa, hiljaisiksi sekä hitaaksi. Luottamusta synnytti varmasti haastateltavan kokemus siitä, että häntä kuunnellaan ja autetaan jos jotain ei ymmärrä, ja vakuutus siitä, että jokaisen vastaus on yhtä tärkeä.”(ote2)

Ensimmäinen ote kuvaa kotona vietettyä haastatteluhetkeä. Tässä perheen lapset olivat kotona. Ystävällinen vastaanotto kuvastaa mielestäni sitä, että haastattelu oli perheelle mieluinen, jopa odotettu, sillä siten vanhempi sai keskustella tärkeästä ja mielenkiintoisesta aiheesta toisen aikuisen kanssa. Tuli tunne, että juttutuokioiden toisen ulkopuolisen aikuisen muun kuin oman puolison kanssa olivat aika vähissä. Tilanne oli avoin ja rento. Toinen ote kuvastaa toimistotiloissa tehtyä haastattelua. Otteista tulee näkyväksi, miten tila selkeästi vaikuttaa

haastattelutilanteeseen ja yleiseen tunnelmaan sekä myös ilmapiiriin. Koti on neutraali perheen oma tila, missä on helppoa olla rento ja avoin. Toimistokäynnit koetaan monin eri tavoin. Usein toimistossa asiointi nähdään käyntinä, missä kohtaaminen tapahtuu kolkossa huoneessa kiireellä. Toimistomiljöö voi aiheuttaa jännittyneisyyttä ja turhaa pelkoa, myös aiempien kokemusten kautta. Tutkijan tulee tällaisissa tilanteissa muistaa tukea ja kuunnella, sillä siten tutkittava voi rentoutua tilanteessa. Toiset taas haluavat mieluummin nähdä toimistossa, sillä kotiin ei haluta päästää vieraita työntekijöitä. Perheet tarvitsevat yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa huoliinsa, mutta myös kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ovat erilaiset. Jollekin palvelu voi olla pelastus, kun taas toinen voi kokea, ettei palvelusta ole paljonkaan hyötyä.

4.3.3 Tutkimuksen eettisyys

Eettinen ajattelu on erittäin tärkeässä roolissa läpi tutkimuksen. Jo aihetta valitessaan tutkijan tulee muistaa aiheen loukkaamattomuus tutkittavia kohtaan. Itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa kertomalla tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, sekä oikeudesta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen koska tahansa. Tutkimuksen vaiheista tulee kertoa rehellisesti etukäteen ja tutkittavia tulee kohdata kunnioittaen. Ennen tutkimuksen aineiston keruuta tulee tutkittavilta pyytää lupa tutkimukseen kirjallisena sekä annettava tilaisuus myös lisäkysymyksille. Tutkimusaiheet ovat usein arkaluontoisia ihmisten kokemuksia. On muistettava, että tutkittavien anonymiteetti tulee säilyttää koko ajan, ja on huolehdittava, ettei henkilöllisyys ole tunnistettavissa missään vaiheessa. Aineiston keruun jälkeen on huolehdittava aineiston huolellisesta säilytyksestä, sekä tutkimuksen valmistuttua aineiston hävityksestä asianmukaisella tavalla. Tutkittavien on voitava luottaa siihen, että tutkija tekee niin kuin sanoo. Tutkimuksen valmistuttua, tutkijan tulee tiedottaa tutkimustuloksista tutkittaville niin heidän halutessaan. Alla olevissa kappaleissa tuon esille miten tutkimuksessani toteutin eettisyyttä aineiston keruun yhteydessä, sekä millaista eettistä pohdintaa kävin omista rooleistani tutkimuksen aikana.

Perheiden lupauduttua haastateltaviksi, otin heihin itse yhteyttä. Kerroin tutkimukseen osallistumisesta ja sen vapaaehtoisuudesta. Perheiden tutkimukseen osallistumiseen oli osaltaan vaikuttamassa se, että olin heille tutkijana tuttu sosiaalityöntekijä, jolla oli luottamuksellinen suhde tutkittaviin. Kaikki tutkimukseen osallistuvat perheet allekirjoittivat haastattelusuostumuslomakkeen. He voivat evätä tutkimusluvan missä tutkimuksen vaiheessa tahansa, jolloin tutkimus heidän osaltaan keskeytetään. Lisäksi toin esiin, että tutkimukseen osallistuminen on luottamuksellista ja saamani tutkimusaineistoa käsitellen kunnioittaen, ja

hävitan aineiston asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Poistin haastattelusta kaikki tunnistetiedot. Perheet esiintyvät minulle anonymisti.

Ennen haastatteluajankohtia mietin itseäni tutkijana, ja myös toisen roolin omaavana henkilönä, eli sosiaalityöntekijänä. Mietin miten oma roolini nimenomaan työntekijänä on vaikuttamassa haastateltaviin ja haastatteluihin. Olinhan jo tuttu entuudestaan monille. Mielessä kävi, kokeeko perheet tilanteen ahdistavana, sillä työskentelen sosiaalitoimessa ja tunnen perheiden taustaa, vai onko helpompaa, kun ei tarvitse jännittää uutta ihmistä. Ajatus muuntautumisesta tutkijan rooliin työpäivän jälkeen sekä oikea asennoituminen haastattelutilanteeseen mietityttivät myös, mutta siltä osin ei ongelmia onneksi syntynyt, vaan haastattelut sujuivat hyvin ja roolini tutkijana pysyi koko haastattelujen ajan luontevana. Pyrin siihen, että haastateltavat kokisivat olonsa minun kanssani samanarvoisiksi, sillä luottamuksellinen suhde haastateltavien ja haastattelijan välille syntyy arvostavasta kohtaamisesta sekä samanarvoisuudesta. Huomasin haastattelujen edetessä myös ajattelevani joitain asioita äidin roolista käsin, vaikka en tuonut sitä esille. Pystyin samaistumaan haastateltaviin jossain määrin, ja koin sen liimaavan meitä enemmän yhteen, sillä luottamuksellinen tunne vahvistui. Vaikka ensin mietin epäilevästi tuttuuden mukanaan tuomaa tilannetta, huomasin haastattelutilanteissa, että tuttuus luokin pohjan hyvälle yhteistyölle, vaikka haastatteluhetki on lyhyt tuokio, missä haastateltava ja haastattelija kohtaavat. Koska minulla ja haastateltavilla oli jo ennestään jotain yhteistä kuuluin myös osaksi aineistoa.

4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi analyysimenetelmänä

Kari Kiviniemen (2015, 74, 77) mukaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on vaiheittain etenevä prosessi, joka voi muuttaa muotoaan tutkimuksen aikana. Tällaisen tutkimusmuodon tarkoituksena on saada esiin tutkittavien ajatuksia tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimustehtävän rajaaminen on ensiarvoisen tärkeää, koska siten tutkimusaineistosta saadaan esiin tärkein eli ydinasia jota halutaan tarkastella tarkemmin. (Emt., 2015,74,77.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on löytää ja tuoda esiin haastateltavien kokemuksia, ja selvittää mitä merkityksiä haastateltavat asioille antavat, vai ovatko esiin tulleet määritelmät vain olettamuksia ja käsityksiä tietyistä asioista. Tutkija tulkitsee kuulemaansa ja löytää siten oikean tien tutkittavan asian ytimeen. (Vilkka 2005, 97–98.) Tuomi ja Sarajärvi (2002, 20–21,69) toteavat, että laadullinen tutkimus on tyypiltään joko teoreettista tai empiiristä. Teoriaan pohjautuvassa tutkimuksessa korostuu lähdeaineiston käyttö kun taas empiirisessä tutkimuksessa edetään aina eettisyyden näkökulmasta. Haastateltavien anonymiteetti tulee säilyttää ja on huolehdittava, ettei henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Laadullisen tutkimuksen yksi kulmakivistä on tekemisen

määrittelyssä. Tutkijan tulee tuoda esiin perustellusti mitä on tekemässä ja miksi. (Emt; 2002,20–21,69.)

Analyysimenetelmänä tutkimuksessani käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa aineiston sisältö tuodaan esiin sanallisessa muodossa. Tarkoituksena on järjestää ja merkitä aineisto tiiviiseen muotoon niin, ettei tieto häviä. Menetelmän avulla voidaan analysoida niin kirjoitettua, kuultua kuin nähtyä aineistoa. Analyysin kautta aineistoon saadaan luotua selkeä rakenne, jonka avulla on helppo tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkimuskohteesta sekä lisätä informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–110.) Pirkko Anttilan (2006, 292) mukaan sisällönanalyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä syntyy uutta informaatiota ja näkökulmia sekä usein esille tulee myös piilossa olevia faktoja (Emt; 2006, 292). Tutkimusaineiston analyysivaiheisiin kuuluu oleellisina osina aineiston lukeminen useaan kertaan, teksteihin perehtyminen ja pohdinta, aineistojen vertailu ja tulkinta sekä teoriaan yhdistäminen (Rantala 2015, 110). Aineisto täytyy tuntea ja sisäistää, että sitä voidaan käsitellä (Metsämuuronen 2006,124). Sisällönanalyysin avulla tutkija tulkitsee, päättelee ja muodostaa kokonaiskuvaa aineistosta nousevista ilmiöistä. Tutkimuksen luotettavuutta kuvastaa se, että tutkija ymmärtää asioiden merkitykset tutkittaville, analyysin jokaisessa vaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 115).

Aineiston läpikäynnin jälkeen alkaa analyysin seuraava vaihe, teemoittelu ja tyypittely. Teemoittelulla aineistosta nostetaan tarkempaan tarkasteluun samankaltaisia asioita niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä, jotka usea eri haastateltava on tuottanut. (Hirsjärvi ym. 2008, 173; Nikkonen, Janhonen & Juntunen. 2003, 69.) On tärkeää nostaa aineistosta ylös tutkimusongelmaa kuvaavia aiheita, sillä silloin teemojen vertaaminen mahdollistuu helpommin. Teemoittelu sopii käytäntöjen tutkimisen analysointiin erittäin hyvin. (Eskola ym. 2008,174.) Teemoittelun avulla aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihealueiden mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Ryhmistä syntyy alateemoja jotka sitten yhdistetään ylateemoiksi nimeten ne teemoja yhdistävillä nimillä (Tuomi 2007, 130). Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2008, 175) mukaan onnistuneen teemoittelun tunnusmerkkejä ovat teorian ja kokemusten yhteenliittyminen tekstin vuoropuhelussa. Teemoittelu ja tyypittely kulkevat aina käsi kädessä. Jotta aineistosta voidaan ryhmitellä erilaisia tyyppejä, vaatii se ensin aina aineiston kokoamista teemoihin. Tyypittelyssä on kyse samaa tarkoittavien kertomusten keräämisestä ryhmiin tiivistetyssä muodossa. (Eskola ym. 2008, 181; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006,1.) Tutkimus tarvitsee aineiston tulkintaan aina analyysimenetelmän, sillä sen avulla tutkija tekee tuloksista erilaisia tulkintoja ja johtopäätöksiä (Nikkonen ym. 2003, 69).

Tutkimusaineistoa analysoidessani pyrin huomioimaan haastateltavien asioille ja teoille antamat merkitykset. On tärkeää miten kuuntelet puhetta ja havainnoit tilannetta, eleitä ja ilmeitä. Haastatteluhetki on lyhyt, joten kaikki aistit pitää olla avoinna, että kaiken havaitseminen olisi mahdollista, mahdollisimman hyvin ja tarkasti. (Pink 2004, 18.) Muistiinpanot ovat myös oleellinen osa analyysin kulkua, koska jokainen muistiinkirjoitettu asia tuo lisää luotettavuutta analyysiin, sillä kaikkea ei voi muistaa ulkoa. Koin etnografian menetelmänä luontaiseksi tavaksi tehdä omaa tutkimusta, sillä aiheeseeni sopii juuri haastattelut ja havaintojen tekeminen. Kun haastateltavat tuovat omia subjektiivisia kokemuksiaan ja mielipiteitään asioista esiin, saadaan tuotettua luotettavaa kokemustietoa. Koin mielekkäänä kohdata aidosti ihmisen ihmisenä. Tutkimus voi edetessään saada jopa aivan uudenlaisen käänteen, kun tutkija saa aineistoa analysoidessaan oivalluksia ja ideoita. (Metsämuuronen 2006, 95.)

Mielessäni pyöri monenlaisia asioita haastattelut tehtyäni. Litteroituani aineistot, mietin aineiston riittävyttä ja sitä, onko aineisto sellaista, että se vastaa asettamiini tutkimuskysymyksiin. Vaikka haastattelutilanteissa minulla oli tunne siitä, että saan vastauksia juuri siihen mihin tutkimuksellani pyrin, painoi epävarmuus kuitenkin asiasta. Analysoinnin aluksi tutustuin haastatteluaineistoon lukemalla tekstiä moneen kertaan, sillä siten sain hyvän kokonaiskuvan aineistosta ja sen jälkeen oli helppoa lähteä miettimään ”jatkojalostusta”. Aloitin analysoinnin järjestämällä ja kokoamalla haastattelukysymysten vastaukset tietokoneelle siten, että jokaisen kymmenen perheen vastaukset olivat kysymysten alla allekkain. Tulostin vastaukset paperiversioksi siksi, että niitä oli helpompi työstää ja tehdä myös muistiinpanoja. Koin tavan mielekkäänä, sillä siten pystyin hahmottamaan samaan kysymykseen liittyvät vastaukset heti, niin ettei niitä tarvinnut erikseen etsiä. Tämä työvaihe helpotti ja selkeytti työssä etenemistä todella paljon ja myös alun epävarmuus katosi sen myötä.

Koska haastattelukysymykset ovat aina erilaisia kuin mitä itse tutkimuskysymykset ovat, on tärkeää saada vastauksista eroteltua asia ydin eli mitä juuri tutkimuskysymyksillä tavoitellaan. Seuraavana vaiheena olikin miettiä teema-alueita. Teemojen alle sijoitin haastatteluvastauksia, etsien niistä, asioita yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Alun teemat otin haastattelun kysymysteemoista. Kirjoitin ja luokittelin eli koodasin keltaisille ja oransseille Post - it - viestilapuille samoihin teemoihin liittyviä vastauksia jotka sitten liimasin isoon vihkoon teemojen alle. Teemoja oli aluksi kuusi joiden alla myös muutama alateema. Vaiheen tarkoitus oli hahmottaa, mikä asia kuuluu minkin teeman alle, ja miten vastauksia voi lähteä jakamaan ja pilkkomaan pienempiin osiin. Tämän jälkeen mietin vastauksia ja teemoja tutkimuskysymyksiin rinnastaen, ja siten sain selville mitä olen hakemassa. Vertailin myös teemoja, että löytäisin tutkimukseeni sopivimmat aiheet. Teemoittelun jälkeen oli vuorossa tyypittely, eli aineiston

luokittelu ja uudelleen ryhmittely erilaisiin tyyppeihin. Tyyppejä muodostui lopulta kolme, joiden alle myös alatyyppejä. Ryhmittelyihin kokosin haastateltavien samaa tarkoittavia vastauksia. Tyypittelyn avulla sain koottua aineistoni tiiviimpään muotoon ja tulosten auki kirjoittaminen alkoi. Näitä kaikkia yllämainittuja asioita oli edesauttamassa hyvin ja huolella mietitty tutkimuksen näkökulma, sekä tutkimuskysymysten asettelu.

Alla oleva taulukko (taulukko2) toimi aineiston luokittelun apuna. Taulukon avulla ryhmittelin aineiston tyyppeihin. Taulukko toimi konkreettisenä apuvälineenä analysointivaiheessa.

	Huolella ei ole sektoreita	Kohtaamisen voimavarat ja haasteet	Palveluohjauksen mahdollisuudet ja haasteet
Perheiden kokemukset	ei aiempaa tietoa palvelusta apua arkeen keskustelut läheisverkoston puute	kotikäyntimäärät sopivia vanhat kokemukset vaikuttajina luotettavuus sama työntekijä kielteisyys	ulkopuolisuuden tunne yhteistyön toimivuus palvelun hyödyllisyys tulevaisuuden tarve ohjauksen uudistaminen
Puhetavat	avoin epä tietoinen epävarma ihmettelevä odottava	katkera jännittynyt kireä luottava asiallinen	huolestunut vapautunut varaukseton kiitollinen iloinen tyytyväinen pettynyt
Palveluohjauksen toiminta	yhteydenotto palvelun esittely varhaiskasvatus sosiaalityöntekijä perheohjaaja tuen kartoitus	kotikäynti työparityö tuenkartoituslomake	palvelun esittely perheen kohtaaminen

TAULUKKO 2: Tyyppiryhmittelyä

5 TULOKSET

Käyn asiakkaiden kokemukset lapsiperheiden palveluohjauksesta läpi kolmen tyypin alla: 1) Huolella ei ole sektoreita 2) Kohtaamisen voimavarat ja haasteet ja 3) Kehittämisen muutosmatka. Näitä tyyppiejä yhdistää ja erottaa perheiden kokemukset, palveluohjaus toiminta sekä puhettavat. Esimerkki otteissa käytän kirjainta P, jolla tarkoitan perhettä.

5.1 HUOLELLA EI OLE SEKTOREITA

Käyn tyypin huolella ei ole sektoreita läpi kolmen tyyppiä yhdistävän tekijän kautta: 1) Yhteydenotto ja sen herättämät reaktiot 2) Perheen avun tarve ja 3) Perhetilanteet ja läheisverkosto. Puhettavat ilmentävät asiakkaan ajatuksia ja tuovat ne näkyväksi. Puhetapojen avulla voidaan tehdä päätelmiä asiakkaan kokemuksista ja ajatuksista palveluun liittyen. Vuorovaikutus haastattelutilanteissa luo tavan ilmaista itseään ja tuottaa tietynlaista puhetta. Positiivisuus ja negatiivisuus välittyvät puheessa, mutta myös teoissa. Näitä tyyppiejä yhdistää se, millainen kokemus asiakkaalla on sosiaalityöntekijän yhteydenotosta palveluohjauksen tiimoilta ja millaisia ajatuksia palveluohjaus synnyttää.

5.1.1 Yhteydenotto ja sen herättämät reaktiot

Palveluohjauksen asiakkaaksi tulleet perheet kertoivat palveluohjauksen yhteydenoton tulleen ammattilaisilta, joko sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijältä tai varhaiskasvatuksen työntekijän kautta päiväkodista. Asiakasperheet eivät itse hakenneet apua ja ottaneet yhteyttä perheohjaukseen. Alla olevista otteista tulee näkyväksi yhteydenoton moninaisuus:

”Justiin sosiaalitoimisto ehdotti ja sieltä kautta sitten sovittiin palaveriaika ja kartoitettiin vähän tilannetta ja tutustuttiin aiheeseen.” (P1)

”Ensin päiväkodilla ehdotettiin tai tarjottiin sitä palveluohjausta, että haluaako semmoiseen liittyä, että olisi tällainen mahdollisuus.” (P2)

Jokainen perhe reagoi yhteydenottoon eri tavalla. Oteessa yksi (P1) perhe kertoo yhteydenoton tulleen sosiaalityöntekijältä. Yhteydenoton aikana sovittiin yhteinen palaveri palveluohjauksen työntekijän kanssa. Toimistokäynnin aikana sosiaalityöntekijä kartoitti perheen tilannetta kysymällä perheiltä heidän avun tarvettaan. Lisäksi työntekijä kertoi mitä palveluohjaus on ja

millaista tukea se tarjoaa perheille. Sen sijaan otteessa kaksi (P2) perhe kuvaa sitä, kuinka palveluohjauksesta kerrottiin heille päiväkodissa. Varhaiskasvatuksen työntekijät tarjosivat perheelle mahdollisuutta osallistua palveluohjaukseen. Tieto palveluohjauksesta ja sen toiminnasta oli hyvin levinnyt kaupungin organisaatioihin, sillä perheohjaajat olivat käyneet kiertämässä kaupungin jokaisessa päiväkodissa kertomassa palvelusta. Myös esite palveluohjauksesta oli lähetetty jokaiseen varhaiskasvatuksen yksikköön. Alla olevat otteet tuovat näkyväksi sen, että perheet eivät osanneet hakea apua tai/ja tiesseet palveluohjauksen olemassaolosta:

”Ei olisi itse edes osannut hakea apua”(P3)

”En tiennyt mitään asiasta. Se tuli täytenä yllätyksenä, täältä sitten se tieto. En mä ollut kuullutkaan koko jutusta.”(P4)

Otteessa yksi (P3) perheen äiti kertoo, että ei olisi itse osannut hakea apua perheelleen. Perheillä ei välttämättä ole tietoa siitä, mitä palveluja kaupungissa perheille tarjotaan, sillä palveluista ei aina tiedoteta riittävästi. Ote kaksi (P4) tuo näkyväksi sen, että perheissä ei tiedetty palveluohjauksen olemassaolosta kuin vasta silloin kun työntekijä siitä kertoi. Alla olevat otteet tekevät näkyväksi sen, että osallistuminen palveluohjaukseen ei ollut perheille aina itsestään selvää:

”Kiertävä lastentarhanopettaja kävi kertomassa tilanteesta. En ole mihinkään apua pyytänyt, ehdottaneet lapsiperheiden palveluohjausta ja sanoin mikä ettei.” (P5)

”Päivähoitaja ehdotti palaverissa, että jos haluttaisiin mukaan palveluohjaukseen, kun tällainen palvelu olisi nyt tarjolla. Oltiin ensin hieman sitä vastaan varsinkin mies mutta lopulta päätettiin kokeilla, että jos siitä on mitään apua ja sillä lailla se meidän alkutaival sitten lähti matkaan.” (P6)

Otteet tekevät näkyväksi sen, että perheiden päätös osallistua palveluohjaukseen ei ollut heti selvä vaan perheet neuvottelivat ja harkitsivat osallistumista. Usein perheet tarvitsivat miettimis- ja kypsyttelyaikaa. Otteessa yksi perhe (P5) kertoo, että palveluohjaukseen osallistuminen oli heille itsestäänselvyys, kun kerran palvelua tarjottiin, jota he eivät olleet pyytäneet. Erityisesti perheiden isille palveluohjaukseen osallistuminen oli vaikeaa. Tämä tulee näkyväksi otteesta kaksi (P6), jossa perheen äiti kertoo siitä, kuinka perheen isä aluksi vastusti palveluohjaukseen osallistumista mutta harkittuaan muutti mielensä ja perhe päätti ottaa palvelun vastaan. Alla olevat otteet kertovat siitä, kuinka palveluohjauksessa työskentely alkoi:

”Vaikeaa pyytää apua tai vastaanottaa sitä jos tarjotaan. Ensimmäinen kotikäynti oli viikon kahden päästä eli varsin nopeaa.”(P7)

”No kyllä minä olin ainakin valmis avoimesti kuuntelemaan mitä on tarjolla vaikka aluksi piti usean kuukauden ajan miettiä otetaanko palvelua vastaan. Ensin oli kotikäynti missä mukana perheohjaaja ja sosiaalityöntekijä.”(P8)

Otteet tekevät näkyväksi kuinka perheiden ja palveluohjauksen väliset työskentelyprosessit alkoivat eri tavoin. Otteessa yksi (P7) perhe kertoo, että palveluohjauksen ensimmäinen kotikäynti oli viikon parin päästä. Sen sijaan otteessa kaksi (P8) perhe kertoo, että aloitus kesti muutaman kuukauden. Työskentelyn aloitusvaihe vaihteli muutamasta päivästä muutamaaan kuukauteen riippuen siitä, miten nopeasti perheet olivat hyväksyneet palveluohjauksen tuen. Tämä tuo näkyväksi sitä, että palveluohjauksen aloituksessa huomioitiin perheen toiveet ja tarpeet.

5.1.2 Perheen avun tarve

Palveluohjauksessa otettiin selvää perheen avun ja tuen tarpeesta. Kaikilla perheillä oli hyvin samantapaisia toiveita avun tarpeen suhteen. Osa perheistä toivoi apua ja tukea perheen arkeen ja osa halusi keskusteluapua. Osalla perheistä ei ollut toiveita avun ja tuen suhteen. Tämä tulee näkyväksi seuraavissa esimerkkiotteissa:

”Ne illat menivät niin yhtäkkiä töiden jälkeen. Kotona illalla paljon kotitöitä niin ettei paljon jää aikaa. Rankkaa jatkuva saman kuvion jatkaminen taas aamulla. Konkreettista apua olisi tarvinnut. Ei varmaan kukaan olisi voinut tulla kauppaostoksille.”(P1)

”Mulla ei ollut mitään tarpeita ja toiveita. En tiennyt mitä se voisi olla. Minulta kysyttiin missä voisi auttaa (rykäisy) Kaikki positiivista kun joku yrittää auttaa.”(P2)

”Ylipäättään mukava kun sai jutella mikä on vaikeeta ja sai monenlaisia neuvoja. Sai rauhassa jutella myös niitä mitä ei lasten kuullen voi sanoa.”(P3)

Perheet (otteet P1 ja P3) kaipasivat konkreettista apua arjen tilanteisiin. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo toiveensa saada apua kotitöihin ja kauppaostoksiin. Perhe kertoo, kuinka töiden jälkeen piti tehdä kotityöt ja ettei aikaa tahtonut jäädä muuhun. Osa perheistä, erityisesti äidit kokivat tarpeelliseksi neuvoa antavat keskustelut ja juttutuokiot. Keskusteluissa käytiin läpi asioita, jotka askarruttivat mieltä ja joita ei voinut lasten aikana puhua. Osa perheistä (ote 2) koki, että he eivät palveluohjauksen asiakkaaksi tultuaan heti tienneet mitä olisi toivonut palvelulta, mutta myöhemmin tarpeet kirkastuivat.

5.1.3 Läheisverkoston puute ja työn tuomat arjen haasteet

Haasteensa perheiden elämään toivat työ ja lähiverkoston puute. Kummankin vanhemman työssäkäynti oli perheille usein raskasta ja monia haasteita elämään tuovaa. Lisäksi vapaa-ajan puute, määräaikaisten työsopimukset ja kiire heijastuivat kertomuksista. Tähän apua olisi tuonut läheisverkosto, kuten alla olevat otteet tekevät näkyväksi:

”Jotain tukea perheelle kun ei ole sukua lähellä. Itse oli aluksi vaan niin, että tässä on tähänkin asti pärjätty ja pärjätään jatkossakin, että ei ollut valmis ottamaan sitä apua vastaan niin aktiivisesti.”(P1)

”Olen asunut vasta muutaman vuoden paikkakunnalla, että vieras paikka. Vuosien aikana toki tullut enemmän tuttuja ja työkavereita mutta sukulaisia ei asu täällä.”(P2)

”Isovanhemmat kuuluvat lähiympäristöön ja lähiverkostoon sekä toisen vanhemman sisaruksia. Ollaan tekemisissä ja saadaan apua tarvittaessa.”(P3)

Otteessa yksi (P1) perhe kertoo, että heillä ei ollut läheisverkostoa auttamassa ja tukemassa ja otteessa kaksi perhe kertoo vasta muuttaneensa kaupunkiin, eikä ollut vielä saanut rakennettua läheisverkostoa ja muut sukulaiset asuivat kaukana. Tämä oli aiheuttanut läheisverkoston puutteen. Sen sijaan jos suku asui lähellä, sieltä saatiin apua ja tukea. Perheet näkivät läheisverkostot tärkeäksi voimavaraksi ja niiden puute tuotti avun ja tuen tarvetta perheille. Myös vapaa-ajan puute, määräaikaisten työsopimukset ja kiire tuottivat perheille haasteita, kuten seuraavissa otteissa näkyy:

”Käyn töissä joka on fyysisesti hyvin raskasta. Illalla ei jaksakaan tehdä mitään ylimääräistä. Olisi mukava touhuta lapsen kanssa kaikenlaista, mutta työ vie kaikki energian ja kotityöt on kuitenkin tehtävä.”(P1)

”Pitää yrittää pitää edes jonkinlaista sosiaalista elämää yllä kun työ on niin yksinäistä. Olin hetken työttömänä, mutta onneksi sain järjestettyä niin, että pääsin taas takaisin työelämään, vaikka se raskasta onkin eikä vapaa-aikaa paljon ole.”(P2)

”Sijaisuuksia saanut tehdä vähän mutta muuten olen kotona lasten kanssa. Mies päivätöissä. Tuntuu raskaalta kun joskus puolison tullessa töistä joudun minä lähtemään töihin. Siinä kärsii helposti myös parisuhde.”(P3)

Työssä käynti, työn raskaus sekä työn- ja vapaa-ajan yhdistäminen toivat haastetta perheen arjelle. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo, kuinka työ vei voimat ja illalla ei jaksanut. Työ ja kotityöt veivät voimat, lasten kanssa ei jaksanut tehdä mitään. Toisaalta perheet näkivät, että työssä käynti oli tärkeää, mutta se tuotti haasteen sosiaalisen elämän ylläpitämiselle ja parisuhteelle. Työ vei perheen ja vanhempien vapaa-ajan ja yhteisen ajan.

5.2 KOHTAAMISEN VOIMAVARAT JA HAASTEET

Avaan kohtaamisen voimavarat ja haasteet tyypin kolmen tyyppiä yhdistävän tekijän kautta: 1) Kotikäynti; uhka vai mahdollisuus 2) Positiivinen pyrkimys perheen parhaaksi ja 3) Palveluohjauksen hyvän vaikutukset vai pettymykset.

5.2.1 Kotikäynti; uhka vai mahdollisuus

Suurin osa perheistä koki lapsiperheiden palveluohjauksen kotikäyntityön hyvänä. Kotikäynti on työtapaa joka suuntautuu perheiden arkeen ja sen tukemiseen sekä asuinympäristöön. Kotikäyntityö on perheiden kodeissa tehtävää työtä, missä työntekijät yhdessä perheen kanssa miettivät perheen tuen ja avun tarpeita, sekä toteuttavat niitä yhdessä perhettä tukien. Erilaisten työmenetelmien avulla perhettä motivoidaan tekemään asioita itse. Kotona tehtävän työn avulla saadaan perheen tilanteesta kokonaisvaltainen käsitys ja palveluiden ja tuen tarve nähdään vaivattomammin. Perheet suhtautuivat omassa kotona tehtävään kotikäyntityöhön positiivisesti, joka tulee näkyväksi seuraavissa otteissa:

”No olihan se tietysti alus sellasta, että apua vieraita ihmisiä, että nyt pitää siivota ja kaikki panna kuntoon, mutta sitten ajattelin, asian ydintä, että minkä takia ne meille tulee, enkä enää hermoillut.”(P1)

”Kotikäynti ainut vaihtoehto, ei pääse kulkemaan kun ei ole autoa. Sopi parhaiten.”(P2)

”Joo se on omalla tavallaan erilaista. Mun näkökanta on se, että on oikeestaan hyvä, että mennään toisten kotiin, koska se on kuitenkin aina eri asia, että ihmiset tulevat toimistoon, koska niillä on omat varauksensa.” (P3)

Jokainen perhe koki käynnit hyvin. Osa näki kotikäyntityön tarpeellisuuden perheen avun tarpeen kautta ja osa ei nähnyt muuta vaihtoehtoa. Oteessa yksi (P1) perhe kertoo, alussa siivonneensa ja panneensa kodin kuntoon työntekijöitä varten. Vähitellen perheille heräsi ymmärrys työntekijöiden työtavoista ja siitä, että työntekijät olivat tulleet helpottamaan heidän arkeaan eikä haastamaan sitä. Toiset oteessa (P3) näkivät, että kohtaaminen oli erilaista kuin virastossa, kotona ei tarvinnut jännittää ja keskustelu sujui ongelmitta, myös negatiiviset asiat koettiin helpommiksi purkaa oman kodin turvallisessa miljöössä. Usein perheet kokivat toimistoasioinnin varauksellisesti, toimistoympäristössä puhuminen on vaikeaa. Myös kotikäynnilä olevien työntekijöiden parityöskentely koettiin miellyttävänä. Kun työntekijöitä on

useampi, voi silloin keskittyä paremmin keskusteluihin. Alla olevat otteet kertovat siitä, miten työparityöskentely oli vaikuttamassa työhön:

”Ei haittaa vaikka työpari. Yhdentekevää montako tulee. Helpompaa jos olisi kaksi. Toinen työntekijä voisi leikkiä vaikka lasten kanssa, niin keskustelut sujuisivat näppärämmin. Olisi hyvä jos olisi läppäri mukana, niin toinen voisi heti kirjata ylös asiat.”(P1)

”Ehkä siihen oli jo asennoitunu kun meillä oli aiemmin käynyt jo muita työntekijöitä. Aiemmilta kerroilta vähän huonoja kokemuksia, niin ensin vähän arvelutti kun työntekijät tulevat yhdessä kotiin.”(P2)

”Ihan ok..Toinen työntekijä oli jo entuudestaan tuttu, sai kysyä jos jäi jokin askarruttamaan, sain kyllä kysyttyä, ettei jäänyt huonoa oloa siitä ettei tiedä.”(P3)

Yllä olevat otteet tekevät näkyväksi sen, miten perheiden kokemukset työparityöskentelystä eroavat toisistaan, mutta samalla ovat hyvinkin samankaltaisia. Työparityön erot tulevat näkyviksi siinä, miten perheet kokevat työntekijän tulon kotiin. Oteessa yksi (P1) perhe koki yhdentekevänä sen, miten monta työntekijää kotiin tulee, mutta oli kuitenkin sitä mieltä, että olisi helpompaa jos käynnillä olisi kaksi työntekijää, sillä siten keskustelut saataisiin sujumaan helpommin. Oteessa kaksi (P2) perheen aiemmat negatiiviset kokemukset olivat vahvasti vaikuttamassa miten asennoitua usean työntekijän kotiin tuloon, vaikka toisaalta perhe oli tottunut jo aiemmin työntekijöiden käynteihin. Oteessa kolme (P3) perhe tuo esiin työntekijän tuttuuden ja aiemman työskentelykokemuksen. Kun työntekijä on tuttu, on helpompi keskustella ja kysyä asioita. Samankaltaisuudet näkyvät oteissa yleisenä positiivisuutena työparityöskentelystä.

Lapsiperheiden palveluohjauksessa kotikäyntityöntekijät jättivät ensimmäisellä kotikäynnillä perheelle tuentarpeenkartoituslomakkeen täytettäväksi, jolla kartoitettiin perheen tilannetta ja tuen ja avun tarvetta. Lomakkeen avulla työntekijät pyrkivät saamaan kokonaiskuvan perheestä, kuuntelemalla kumpaakin vanhempaa, sillä lomakkeen täyttivät niin perheen äiti kuin isä. Alla olevissa oteissa perheet kertovat, miten he kokivat lomakkeen käytön:

”Joo mies sanoi heti, että hän ei ainakaan niitä täytä, että se on sun homma.”(P1)

”Ei se mun mielestä ollu mitenkää sillä lailla paha. Kysymykset oli määrätty ja niin kun vähän kyseenalaisti tai sekin voi jotenkin herättää. Mietin vain, että kuka sinne kirjoittaa jos kokee, että on jotakin ongelmaa, tai pystyykö tuomaan esiin vai näköökö omia huolia.”(P2)

”Mulla on siihen vähän risteävä mielipide. Vaikeassa elämän ristiriitatilanteessa koen, ettei se noin toimi, sillä epäilen, että kumpikin osapuoli olisi ollut jotenkin toisesta

huolissaan. Lapulla ei mun mielestä pystytäkään hahmottamaan sitä. Lapset on eriasia.”(P3)

Otteissa perheiden kokemukset lomakkeen käytöstä olivat ristiriitaiset. Osa perheistä näki lomakkeen käytön hyvänä ja tarpeellisena ja osa koki sen turhaksi ja aikaa vieväksi. Kukaan perheistä ei täysin tyrmännyt lomakkeen käyttöä. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo, miten perheen isä koki lomakkeen täytön turhana, ja siirsi vastuun siitä kokonaan äidille. Otteessa kaksi (P2) perheen kokemus lomakkeen käytöstä oli hyvä, sillä kysymykset olivat valmiiksi määriteltyjä, mutta myös kyseenalaistivat ja herättelivät ajatuksia. Perhe kuitenkin mietti, tuovatko kaikki vastaajat oikeasti huolensa esiin ja nähdäänkö omia huolia riittävästi. Otteessa kolme (P3) perheen vaikea elämäntilanne oli vaikuttamassa lomakkeen käyttöön. Perhe koki, että hankalassa ristiriitatilanteessa lomake ei anna oikeanlaista kuvaa perheen tilanteesta, vaan asiat pitäisi jutella auki. Lasten kanssa lomakkeen käyttö sen sijaan koettiin hyödyllisenä.

5.2.2 Positiivinen pyrkimys perheen parhaaksi

Lapsiperheiden palveluohjauksen työntekijöiden ammatillisuutta ja luotettavuutta arvostettiin perheissä. Nämä tulevat alla olevissa otteissa näkyviksi:

”Kauheen kivoja kaikki, helppo puhua, ottivat selvää jos eivät tienny. Tosi asiallisia kaikki.”(P1)

”Ihan ok, mutta jäi vähän sellainen kuva, että siinä vähän työntekijätkin haki, että kuinkahan tämä nyt niinkun toimiis.”(P2)

”Niin se oli ennemminkin kun kaveri joka sopi asioista ja mä pystyin olemaan oma itseni ja ei ollu sellasta virallista.”(P3)

Suurin osa perheitä koki työntekijöiden ammatillisuuden hyvänä. Osa arveli työntekijöiden olevan epävarmoja palveluohjauksen työskentelytavoista. Perheet arvostivat työntekijän halua ottaa asioista selvää ja joissakin perheissä koettiin työntekijät paremminkin kylään tulleina kavereina kuin työntekijöinä, mikä kuvastaa suurta luottamuksen syntyä perheen ja työntekijöiden välillä. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo keskustelujen työntekijöiden kanssa olleen helppoja ja luontevia. Työntekijät auttoivat etsien tietoa. Sen sijaan otteessa kaksi (P2) perhe kertoo palveluohjaustyöskentelystä jääneen kuvan työntekijöiden epävarmuudesta tarjolla olevia palveluita kohtaan. Palveluohjauksen alussa myös työntekijät hakivat työmuodolle oikeaa muotoa ja toimintatapaa, joka näkyi perheille epävarmana työotteena. Ote kolme (P3) tuo näkyväksi sen, miten luottamuksellinen suhde työntekijään perheissä koettiin enemmänkin kaverisuhteena missä luonteva yhdessäolo ja luonnollisuus korostuivat.

Yhteistyö palveluohjauksen ja perheen välillä ei toimi jos perhe ei ollut valmis sitoutumaan työskentelyyn. Seuraavat otteet tuovat näkyväksi perheiden yhteistyöhalukkuuden ja siihen liittyvät haasteet:

”Yhteistyöhaluja ei ensin ollenkaan, mutta ensimmäisen kotikäynnin jälkeen tilanne muuttui. Aloitusta olisi pitänyt olla parempi.”(P1)

”Olin halukas yhteistyöhön tokiin. Mä oon iloinen, että tällaisia on olemassa ja niitä muistetaan tarjota. Kaikki ei ole varmaan niin halukkaista niitä ottamaan vastaan mutta, että sitä on tarjolla.”(P2)

”Oli väsyttävä elämäntilanne ja ei ollut niin aktiivinen ottamahan vastaan ja toteuttamaan saatuja neuvoja.”(P3)

Jokainen perhe oli halukas yhteistyöhön. Alun haastavuus näyttäytyi yhteistyön aloituksessa jopa vähän negatiivis-sävytteisenä. Oteessa yksi (P1) on luettavissa, että perhe ei palveluohjauksen alussa ollut motivoitunut yhteistyöhön, kuitenkin ensimmäinen kotikäynti muutti tilanteen ja perhe sitoutui palveluohjaustyöhön kokien sen positiivisena. Oteessa kaksi (P2) perhe kertoo siitä, miten mielellään otti palveluohjausta vastaan ja oli tyytyväinen, että palvelua tarjottiin, myös perheille jotka eivät ole valmiita vastaanottamaan palvelua. On tärkeää kertoa palveluista, jos niitä on tarjolla. Perheiden yhteistyöhalukkuus ja kokemukset työntekijöiden kanssa tehtävästä työstä ovat ensiarvoisen tärkeitä palveluohjauksen onnistumisessa. Tutkimus osoittaa, että perheet arvostavat työntekijöiden tekemää työtä sekä luottavat heidän ammattitaitoonsa.

5.2.3 Palveluohjauksen hyvän vaikutukset vai pettymykset

Lapsiperheiden palveluohjaus oli lyhytkestoista jota määrittivät perheiden tilanne ja tuen tarpeet. Suurin osa perheistä koki palveluohjauksen riittäväksi siinä elämäntilanteessa. Palveluohjauksen työntekijät kävivät perheiden luona keskimäärin kaksi-kolme kertaa. Käyntien kesto oli perheissä noin kaksi tuntia kerrallaan. Keston määrässä perheillä oli hiukan eroavaisuuksia, sillä osa perheistä piti käynnin kestoa sopivan pituisena kuin taas toiset olisivat halunneet keston olevan pidempi. Alla olevien otteiden avulla tulee näkyväksi miten eritavalla perheet kokivat palveluohjauksen ja käyntien keston ja sen vaikuttavuuden:

”Riittävästi oli joo, aluksi oli kerran viikos ja sitten loppuvaiheessa joka toinen viikko ja käynnit kesti kaksi tuntia mikä oli ihan riittävä.”(P1)

”Siinä mielessä riittävä varmasti kun se ei ollut pitkäkestoista, oliko se nyt kaksi kotikäyntiä ja meidän tilanne oli sellainen, että saatiin jo siinä ajassa asioita vähän eteenpäin niin ne riitti.”(P2)

”Meillä olisi palveluohjauksen pitänyt vielä jatkua, mutta kun työntekijä vaihtui, asiat jäivät kesken. Koen, että pitäisi olla aina samat henkilöt varsinkin jos on vaikea lähestyä ihmisiä ja puhua asioistaan.”(P3)

Otteissa perheiden kokemukset palveluohjauksen lyhytkestoisuudesta olivat ristiriitaisia. Osa perheistä olisi halunnut palvelun jatkuvan pitkäkestoisesti. Otteessa kolme (P3) perhe kertoo, että olisi halunnut palveluohjauksen jatkuvan. Perheet arvostavat saman työntekijän panosta ja se näkyy haluna työskennellä samojen tuttujen työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden ei haluta vaihtuvan, koska luottamuksellinen suhde on rakentunut vanhoihin työntekijöihin. Pysyvyyttä arvostetaan. Otteet yksi ja kaksi tekevät näkyväksi sen, miten perheet kokivat palveluohjauksen käyntien määrän ja keston. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo alussa palveluohjauskertoja olleen tiheämmin, mutta palvelun lopussa käynnit vähenivät. Käyntimäärät ja käyntien keston perhe koki riittävinä. Otteessa kaksi (P2) perhe kertoo, että heille kotikäyntejä tehtiin ainoastaan kaksi kertaa, mutta kokivat sen kuitenkin riittäväksi. Palveluohjauksen käyntimääriin oli vaikuttamassa perheiden tilanteet ja huolten määrä ja taso.

Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ovat palveluohjauksen tukipilareita, sillä jos asiakas ei koe tulleen asiassaan ymmärretyksi miten palvelua voidaan järjestää laadukkaasti. Alla olevat otteet tuovat näkyväksi sen, miten eritavalla perheet kokevat kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen ja mikä asiaan on vaikuttamassa:

”Puoleksi, puoleksi melkein. En olisi voinut tietää olisiko voinut pyytää jotain erikoista kun oli yksin lapsen kanssa. Ei kukaan varmaan olisi voinut mennä kauppaan jos olisin antanut kauppailistan, että olisin saanut olla lapsen kanssa.”(P1)

”En mielestäni tullut ymmärretyksi tai tuli sellainen olo, että työntekijät eivät osaa asennoitua erilaisten perheiden tilanteisiin, että heillä on tietty kaava kuinka joka perheessä tulisi tehdä.”(P2)

”Kyllä siinä mielessä kun mulla ei ollut mitään toiveita ja tarpeita ajateltuna ja työntekijät kyseli kuinka voisi auttaa, kaikki oli positiivista.” (P3)

Otteessa yksi (P1) perhe kertoo epätietoisuudesta palvelua kohtaan. Perhe olisi tarvinnut enemmän ohjausta palveluohjauksen tukimuodoista. Otteessa kaksi (P2) perhe koki, että eivät tulleet ymmärretyksi koska kokivat työntekijöiden asennoituvan jokaiseen perheeseen tietyn kaavan mukaan, missä perheiden erilaisuus jää huomiotta. Otteessa kolme (P3) perhe kertoo, että ei osannut kertoa työntekijöille toiveita tai tarpeitaan, mutta koki positiivisena työntekijöiden aktiivisuuden ja palveluhalukkuuden. Otteet tuovat näkyväksi perheiden erilaiset tarpeet sekä perhetilanteet jotka ovat vaikuttamassa myös kokemukseen kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisessa.

5.3 PALVELUOHJAUKSEN MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET

Luvussa avaan palveluohjauksen mahdollisuudet ja haasteet-tyypin sitä yhdistävän kahden tekijän kautta: 1) Palvelut asiakkaan hyväksi vai haitaksi 2) Uusi mahdollisuus sopivasti toisin.

5.3.1 Palvelut asiakkaan hyväksi vai haitaksi

Perheet kertoivat olevansa tyytyväisiä palveluohjaukseen. Tyytymättömyyttäkin esiintyi. Se liittyi lähinnä ulkopuolisuuden kokemukseen ja tunteeseen, että palvelu oli ollut hyödytöntä. Nämä tulevat näkyväksi seuraavien esimerkkiotteiden kautta:

”Erittäin tyytyväinen, koska asiat on mennyt niin kuin on sovittu. Asiat edenny, eikä vaan ihmetelty. Asioihin on tartuttu ja ne on oikeasti tapahtunu eikä jääty vatvomaan ja odottamaan.”(P1)

”Kaikki ollaan ihan tyytyväisiä, tyytymättömyyttä ei ole tullut vastahan. Annettiin paljon neuvoja ja ohjeistusta, mistä löytää apua ja puhelinnumeroita.”(P2)

”Alkuvaiheessa kun oli itsellä kurja fiilis, niin tuli tunne, että puhuttiin vain negatiivisten asioiden kautta, se toi vähän tyytymättömän tunteen alussa.”(P3)

”Mä en kokenu, että siitä olisi ollut mulle mitään hyötyä. Jäin vähän ulkopuolelle. Siihen oon toki tyytyväinen, että tullaan kotia. Saa sellaisen hyvän alkuponkaisun.”(P4)

Yllä olevat otteet kertovat siitä, miten eritavalla perheet ovat kokeneet palveluohjauksen. Perhe voi kokea samaan aikaan niin tyytyväisyyttä kuin tyytymättömyyttä saman asian äärellä. Jokainen perhe on lähtökohdassa erilaisessa tilanteessa ja se on vaikuttamassa siihen miten asiat koetaan. Oteissa yksi ja kaksi on luettavissa, että perheet ovat tyytyväisiä siihen, että asiat olivat edenneet hyvin ja sovitusti. Yhteistyö palveluohjauksen työntekijöiden kanssa oli ollut toimivaa sekä perheet kokivat saaneensa apua ja tukea ja ohjausta. Osalla perheistä oli tyytymättömyyden kokemus palveluun. Tyytymättömyyden kokemukset liittyivät lähinnä siihen, miten asiat tuotiin esille ja ulkopuoliseksi jäämisen kokemukseen. Pääsääntöisesti kuitenkin kaikilla perheillä oli tyytyväisyyden kokemuksia, niilläkin jotka toivat esiin negatiivisia kokemuksia.

Vaikka palveluohjauksen varrella perheet ovat kokeneet niin pettymyksiä kuin ilon aiheita, lähes jokainen perhe koki, että jos palveluohjausta ei olisi ollut tarjolla, jotakin olisi jäänyt puuttumaan ja asiat voisivat olla edelleen solmussa kuten seuraavat otteet tuovat esiin:

”Mielenkiintoinen kysymys. Koen, että meidän tilanne olisi ehkä huonompi ja lastensuojelutyö olisi mukana. Tämän palvelun kautta ei tarvinnut korjaava työtä.”(P1)

”Vaikka nyt ei tuen tarvetta sillä tavalla ollutkaan, oli kiva tietää palvelusta. Jos ei olisi ollut mahdollisuutta olla mukana, ei tiedettäisi tällaisesta työmuodosta jos tulee tunne, ettei jaksakaan yksin ja tarvitsee apua.”(P2)

Yllä olevat otteet kertovat, palvelun hyödyllisyydestä perheille. Palvelu nähtiin ehkäisevän perheen huolien syvenemisen. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo, että heidän tilanteensa olisi ollut huonompi, jos he eivät olisi saaneet apua ja tukea palveluohjauksesta. Perheen ongelmat olisivat kasaantuneet ja he olisivat lastensuojelun asiakkaina. Otteessa kaksi (P2) perhe ei kokenut tuen tarvetta, mutta piti tärkeänä, että oli saanut mahdollisuuden tutustua palveluun. Nyt tietää mihin ottaa yhteyttä jos tarvitsee apua.

Perhe voi kokea, ettei palveluohjaus hyödytä heidän tilannettaan, mutta toisaalta näkevät siinä positiivisia asioita tilanteeseen. Alla olevat otteet tekevät näkyväksi sen kuinka monimuotoisesti perheet miettivät työskentelyprosessin vaikutuksia:

”Jaa varmaan elämä olisi ihan niin kuin nytkin, selvitty olis, mutta tuli monta asiaa käsiteltyä mitä ei varmaan muuten olisi tullut itse työstettyä.”(P1)

”Asiat olisivat lutviutuneet muutenkin. Palvelun avulla sai asioihin perspektiiviä kun ne tuli julki ja piti ajatella asioita, tavallaan ihan hyödyllinen.”(P2)

Yllä olevissa otteissa perheiden kokemukset palveluohjauksen hyödyistä näyttäytyvät samankaltaisina. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo, että palveluohjauksen avulla sai tukea asioiden käsittelyyn mitä muuten ei olisi käyty läpi. Otteessa kaksi (P2) perhe kertoo saaneensa uusia näkökulmia asioihin, koska niitä mietti julkisesti ja koki siten palvelun hyödyttäneen perhettä.

5.3.2 Uusi mahdollisuus sopivasti toisin

Lapsiperheiden palveluohjaukseen työntekijät ohjaavat perheitä muun muassa kertomalla perheille palvelusta. Jokainen perhe oli saanut alussa esitteen lapsiperheiden palveluohjauksesta ja he pitivät sitä hyvänä lähestymistapana, mutta perheet miettivät myös muita tapoja mitkä helpottaisivat perheiden tiedonsaantia palvelusta. Nämä tulevat alla olevissa otteissa näkyviksi:

”Mainostettaisiin myös eritavalla, jossain nettisivulla. Myös englanninkielinen esite olisi tärkeä, että ulkomaalaistaustaiset perheet voisivat löytää paremmin palvelun.”(P1)

”Olisi hyvä jo synnytysvalmennuksessa ottaa esille, ensisynnyttäjille tietoa. Palvelussa olleiden perheiden hyvät kokemukset ovat paras mainos.”(P2)

”Sain aluksi esitteen, ja sitten työntekijä monta kertaa tavatessa aina muistutteli, että olenko katsonut esitettä ja oonko kiinnostunut. Se oli kiva yllätys, sillä yleensä annetaan vain joku lippu, ja se jää niinku siihen, mutta minut huomioitiin kun kysyttiin välillä, että oonko miettinyt voisiko lähteä mukaan palveluun. Se on hyvä lähestymistapa kun annetaan aikaa miettiä mutta silti se ei unohdu.”(P3)

Yllä olevat otteet tuovat hyvin näkyväksi sen, miten eri tavalla mainontaa voidaan perheiden mielestä toteuttaa. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo nettisivujen olevan hyvä tiedonvälityksen ja mainonnan tapa. Erilaisten kanavien kautta mainostaminen tuo palvelun lähemmäksi perheitä. Ulkomailta muuttaneet perheet tulisi myös huomioda, koska yhteiskunnassamme asuu paljon ulkomaalaistaustaisia perheitä joille suomenkieli on aluksi vaikeaa, ja siksi eri kielet olisi hyvä huomioda myös mainonnassa. Otteessa kaksi (P2) perhe kertoo pitävänsä tärkeänä, että palvelusta kerrotaan jo ennen ensimmäisen lapsen syntymää, sillä varhain saatu tieto koetaan tarpeellisenä. Tietoa mikä tulee toiselta ihmiseltä kokemuksen kautta, pidetään luotettavana, sillä kokemukset puhuvat puolestaan. Otteessa kolme (P3) perhe kertoo siitä, miten tiedon jako palveluohjauksesta ja sen toiminnasta useaan otteeseen on perheelle hyvä asia. Tietoa voi jakaa useaan otteeseen ja välillä kysyä, mitä perhe ajattelee palveluun lähtemisestä. Otteet tekevät näkyväksi, että monipuolinen informaation jako luo hyvät puitteet onnistuneelle työlle.

Perheet näkivät lapsiperheiden palveluohjauksen tulevaisuuden valoisana ja todella tarpeellisenä. Seuraavat otteet kertovat siitä, miten perheet kokivat lapsiperheiden palveluohjauksen tarpeellisuuden tulevaisuuden:

”Se on hyvä idea, ja toivottavasti se jatkuu, että muutkin saa käytettyä vastaavaa palvelua.”(P1)

”Mä näen, että jos sitä jaksetaan kehittää, ja saadaan niitä kokemuksia lisää ja muistetaan,, että jokainen perhetilanne kannattaa aina käydä hyvin läpi ennen perheeseen menoa niin tää on hyvä juttu.”(P2)

”Tärkein työmuoto, että joku on puhelimesta, joku instanssi missä joku vastaa. Chatinappi olisi myös hyvä.”(P3)

Jokainen perhe koki palveluohjauksen olevan hyödyllinen palvelukokonaisuus. Osa näki palveluohjauksen hyödyllisyyden perheen oman positiivisen kokemuksen ja osa kehittämisen kautta. Otteessa yksi (P1) perhe kertoo toivovansa, ettei palvelu lopu, että muutkin perheet saisivat avun palveluohjauksen kautta. Otteessa kaksi (P2) perhe toivoo palvelusta uusia kokemuksia joiden avulla palvelua voidaan kehittää edelleen. Erityisesti valmistautumista perheen kohtaamiseen haluttiin kehittää. Otteessa kolme (P3) perhe kertoo, että kokee

tärkeimpänä työmuotona puhelinnumeron, millä saa aina jonkun langanpäähän, myös netissä tapahtuvaa tiedonvaihtoa pidettiin hyvänä palvelumuotona.

Moni perhe koki, että perheet tarvitsevat ennaltaehkäiseviä palveluita entistä enemmän, koska pahoinvointi ja vanhempien eroluvut jatkavat kasvuaan. Osa perheistä povasi palvelulle menestystä vedoten suomalaisten perusluonteeseen joka on tottunut pärjäämään omillaan, mutta joka voi oppia myös ottamaan apua vastaan. Alla olevat otteet tekevät näkyväksi tätä:

”Varmasti on kysyntää, kun tämä nykyinen maailmantilanne varmaan tästä vielä huononee ja apua tarvitsevia lapsiperheitä on lisääntyväs määrin.”(P1)

”Luulisin, että se menestyy. Ihan varmaan ihmiset oppivat ottamaan apua vastaan, kun tulee sellainen vaihe, ettei enää jaksa, vaikka vähän uppiniskaisia ollaankin me suomalaiset.”(P2)

”Kyllä mun mielestä tuo on hyvä. Niin paljon kuulee niistä lapsista kaikkia mitä kotona tapahtuu ja kuinka monta lasta on otettu pois kotoa heti kun ei ole ollut tämmöistä palvelua, että kattotahan ongelmat ennalta ja puututaan niihin ja autetahan.”(P3)

Otteet tekevät näkyväksi perheiden huolen lapsiperheiden lisääntyvästä pahoinvoinnista ja sen kautta erilaisista avuntarpeista. Otteessa yksi (P1) perhe uskoo palvelulla olevan entistä enemmän tarvetta tulevaisuudessa, sillä avun tarve kasvaa huolien lisääntyessä. Otteessa kaksi (P2) perhe toteaa suomalaisten olevan kansa joka on tottunut selviytymään itse, mutta tarpeen tullen osaa ottaa myös apua vastaan. Otteessa kolme (P3) perhe piti palvelua hyvänä, sillä koki ennaltaehkäisevän palvelun auttavan välttämään korjaavia palveluita ja lasten huostaanottojen määrää. Tutkimus osoittaa, että perheet ovat huolestuneita maailman tilanteesta sekä yhteiskunnan rapautumisesta. Lapsiperheiden elintaso heikkenee ja sitä kautta avun tarve kasvaa.

5.4 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

Olen edellä tarkastellut lapsiperheiden palveluohjauskokemuksia sekä siihen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia asiakasnäkökulman kautta. Tässä luvussa tiivistän keskeiset havainnot yhteenvedoksi.

Perheet eivät välttämättä aina ole tietoisia kaupungin kaikista lapsiperheille tarkoitetuista palveluista, sillä tiedotus ei aina tavoita jokaista perhettä. Tutkimus tuo esiin, että lapsiperheiden palveluohjauksen asiakkaiksi lupautuneet perheet olivat kuulleet palvelusta ammattilaisilta joko sosiaalipalveluista tai varhaiskasvatuksesta, kaikki perheet eivät olisi osanneet hakea apua itse. Jokainen perhe koki palveluun osallistumisen eritavalla. Usein perheet tarvitsivat mietintäaikaa,

ennen kuin päättivät ottaa palvelun vastaa ja palvelun aloitus toteutui sen mukaan miten nopeasti perheet hyväksyivät palveluohjauksen, muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Palveluohjaus on työmuoto jonka tarkoituksena on saada perheille apua ja tukea nopealla aikataululla.

Perheiden avun tarpeet näyttäytyivät hyvin samankaltaisina. Konkreettinen apu ja tuki arjen tilanteissa sekä keskustelutuokiot nousivat päällimmäisiksi tutkimustuloksissa. Lapsiperheen arki on usein hektistä. Vanhempien työssäkäynti sekä vapaa-ajan ja perhe-elämän yhdistäminen tuo haasteita arkeen. Työ on tärkeää toimeentulon takaamiseksi, mutta verottaa samalla perheeltä ja vanhemmilta yhteistä aikaa. Perheet kokivat läheisverkoston tuovan apua arjen haasteissa ja auttavan jaksamaan eteenpäin. Tutkimus kuitenkin osoittaa, että suurimmalla osalla perheistä ei läheisverkostoa ole lainkaan tai sitä on todella vähän, mikä on vaikuttamassa perheiden konkreettisen avun tarpeeseen. Läheisverkosto on voimavara, minkä puute aiheuttaa perheissä usein huolien kasaantumista.

Aikuissosiaalityössä kotikäynnit ja jalkautuva työ on otettu käyttöön yhdeksi tärkeimmistä työtavoista. Palvelut halutaan viedä lähelle perheitä, kotiin ja asuinympäristöön. Perheet kokevat kotona tehtävän työn mielekkäänä, sillä koti koetaan turvallisenä miljöönä, missä ei negatiivisiakaan tunteita tarvitse jännittää, toisin kuin toimistokäynnit missä koetaan varauksellisuutta ja jännitteitä. Työntekijöiden on kotiympäristössä helppoa yhdessä perheen kanssa miettiä tuentarpeita ja toteuttaa niitä. Toiminnan tarkoituksena on saada perhe itsenäisesti tekemään asioita. Kotikäynnit tehdään yleensä parityöskentelynä, sillä siten työskentely on tehokkaampaa ja keskusteluille on enemmän tilaa. Perheet kokevat sen positiivisena, mutta perheiden aiemmat negatiiviset kokemukset työparityöstä voivat olla vaikuttamassa asennoitumiseen työntekijän kotiin tuloon. Kotikäyntityöhön kuuluu erilaiset työmenetelmät, joiden avulla perheen kokonaistilannetta kartoitetaan. Ensimmäisellä kotikäynnillä työntekijät antavat perheelle tuentarpeen kartoituslomakkeen jonka perhe täyttää ja palauttaa työntekijälle ennen toista kotikäyntiä. Toisella kotikäynnillä lomaketta käydään yhdessä läpi, ja jos huoli herää asioihin puututaan. Perheiden kokemukset lomakkeen käytöstä näyttäytyivät ristiriitaisina, sillä osa perheistä koki lomakkeen käytön hyvänä ja hyödyllisenä, kuin taas osa koki käytön turhana. Kukaan ei kuitenkaan täysin tyrmännyt lomakkeen käyttöä. Kielteinen suhtautuminen lomakkeen käyttöön kuvastuu vaikeissa elämäntilanteissa elävien perheiden puheessa. Perheet eivät kokeneet lomakkeen antavan oikeaa kuvaa perheen tilanteesta, vaan olisivat toivoneet asioiden läpikäyntiä keskustelun avulla. Lomake toi ajatuksen myös siitä, tuovatko perheet aina oikeasti huolensa esiin vai jääkö jotain sanomatta.

Perheiden kokemus työntekijöiden ammattitaidosta ja luotettavuudesta oli positiivinen. Jotta työ voi toteutua onnistuneesti, on työntekijöiden ja perheiden välillä valittava luottamuksellinen ilmapiiri. Lapsiperheiden palveluohjaus oli työmuotona uusi, missä työntekijät hakivat paikkaansa ja oikeanlaista työtapaa. Osa perheistä koki työntekijöiden epävarmuuden epävarmana työotteena miten tehdä työtä. Sen sijaan suurin osa perheistä kuitenkin koki, että työntekijöiden kanssa työskentely on helppoa. Että työ kantaa hedelmää, on perheiden sitouduttava työskentelyyn. Yhteistyö perheen ja työntekijöiden välillä on työn ydin. Jokainen perhe oli halukas yhteistyöhön, vaikka osa perheistä ei ensivaiheessa kokenut motivaatiota yhteistyöhön, muuttui tilanne ensimmäisen tapaamisen jälkeen sitoutumiseksi. Tutkimus osoittaa perheiden arvostavan työntekijöiden tekemää työtä ja ammattitaitoa.

Palveluohjaus oli lyhytkestoista, missä keskimääräinen käyntimäärä perheissä oli kaksi-kolme kertaa, kaksi tuntia kerrallaan. Perheiden tilanne ja tuen määrä olivat vaikuttamassa siihen miten perheet kokivat palveluohjauksen keston. Perheiden työntekijöitä kohtaan kokema luottamus, näkyy siinä, että perheet halusivat työskennellä koko palveluohjausajan samojen työntekijöiden kanssa. Työntekijän ei haluta vaihtuvan, sillä pysyvyyttä arvostetaan. Palveluohjauksessa yhdessä perheen kanssa mietitään perheen tuen tarpeita. Perheiden kuuleminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä siten palvelua voidaan järjestää asiakkaan ehdoilla. Tutkimus osoittaa, että suurin osa perheistä koki tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi myös silloin kun itse ei osannut vaatia mitään. Epätietoisuutta tukimuotoihin kuitenkin oli nähtävissä, sillä perhe koki, ettei osannut pyytää palveluita, koska ei tiennyt mitä voisi pyytää. Asennoitumista erilaisten perheiden tilanteisiin myös kritisoitiin, koska perhe arveli työntekijöiden toimivan jokaisen perheen kanssa saman kaavan mukaan.

Sosiaalityön kehittäminen on erittäin tärkeää, sillä siten voidaan perheille tarjota entistä parempia palveluita. Perheiden mukaan tulo kehittämistyöhön on ensiarvoista, sillä asiakkaan äänen avulla palveluista saadaan aiempaa asiakaslähtöisempiä. Tutkimuksen mukaan suurin osa perheistä oli tyytyväisiä palveluohjaukseen. Hekin jotka toivat esiin negatiivisia kokemuksia. Perheen kokemus on aina subjektiivinen, jossa tilanteet vaikuttavat koettuun. Tyytymättömyys liittyi ulkopuolisuuden tunteeseen sekä asioiden esiin tuontiin, kun taas tyytyväisyyttä koettiin yhteistyön toimivuudesta sekä avun ja tuen saannista. Lähes jokainen perhe oli sitä mieltä, että jos palveluohjausta ei olisi ollut tarjolla, perheen tilanne olisi edelleen samassa tilanteessa, tai huonommin. Palvelun nähtiin ehkäisevän perheen huolien syvenemisen ja oli tärkeää saada mahdollisuus tutustua palveluun vaikka tuen tarvetta ei koettu. Perheet kokivat saaneensa palvelun avulla tukea myös asioihin mitä muuten ei olisi tullut käytyä läpi.

Palveluun ohjaus on ensiarvoisessa asemassa, sillä siten perheet saavat tiedon palvelun olemassaolosta. Esite on hyvä lähestymistapa, mutta nykyaikana varsinkin nuoret perheet käyttävät paljon nettipalveluita, joten myös netissä tiedottaminen koetaan tärkeäksi. Ulkomaalaisten perheiden osuus kasvaa vuosi vuodelta ja siksi ulkomaalaistaustaiset perheet tulisi huomioida palveluun ohjauksessa muun muassa esitteen ja nettisivujen kielen valinnassa. Tutkimus osoittaa, että perheet ovat erittäin huolestuneita lapsiperheiden lisääntyvästä pahoinvoinnista ja uskovat lapsiperheiden palveluohjauksella olevan entistä enemmän tarvetta tulevaisuudessa. Perheet toivovat, että jokainen osaisi hakea ja ottaa apua vastaan kun sitä on tarjolla. Palvelun nähtiin ehkäisevän korjaavia palveluita sekä huostaanottojen määrää.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkinut Pro gradu tutkielmassani aikuissosiaalityössä käytössä olevan ennaltaehkäisevän lapsiperheiden palveluohjaustyön luonnetta ja menetelmiä sekä kehittämistarpeita asiakasnäkökulmasta sekä aikuissosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnoilla etnografisen metodologian avulla. Keräsin haastattelu- ja havainnointiaineistoa lapsiperheiden palveluohjaukseen osallistuvilta/osallistuneilta perheiltä. Löysin teorioita, joiden avulla tarkastelin aihetta lähemmin monen eri näkökulman kautta. Tutkimukseni perusteella ennaltaehkäisevä työ nähdään edelläkävijänä lapsiperhetyössä. Sosiaalityössä kehittäminen on painottunut nimenomaan ennaltaehkäisevään työhön.

Tutkielmani osoittaa, että ennaltaehkäisevä työ on arvostettua, koska työtä halutaan tehdä ennaltaehkäisevästi pois korjaavasta työstä. Monet kunnat kehittävät palveluitaan hankkeiden kautta, mikä antaa mahdollisuuksia myös työntekijöiden koulutuksiin. Voidaankin sanoa, että kunnat todella miettivät lapsiperhepalveluiden nopeaa saatavuutta, työn selkeyttä ja toimivuutta sekä työntekijöiden valmiuksia. Ennaltaehkäisevän työn on todettu säästävän pitkällä aikavälillä kunnan varoja, kun perheiden ongelmiin tartutaan varhaisessa vaiheessa. Mielestäni on hienoa huomata, kuinka työmuodot ovat monipuolistuneet ja enenevässä määrin työ on siirtymässä toimistoista jalkautuvaksi työksi perheiden koteihin. Aikuissosiaalityössä olen saanut olla aitiopaikalla kohtaamassa perheitä ja näkemässä perheiden kokonaisvaltainen tilanne. Ensivuonna toimeentulotuen siirtyessä Kelaan, jalkautuvan ja kotiin tehtävän työn rooli aikuissosiaalityössä kasvaa entisestään

Tutkielmasta nousee esiin myös se, että politiikassa ennaltaehkäisy nähdään tavoitteiden asettamisena ja niiden saavuttamisena erilaisin keinoin. Yhteiskunnan ongelmiin voidaan ottaa kantaa helposti poliittisten ohjelmien avulla, jolloin lisätään valtakunnallista näkyvyyttä ja kuuluvuutta. Ennaltaehkäisevä työ on tukemassa perheiden elämää ja on tutkimusten mukaan myös kokonaisuutena kannattavaa ja tuloksellista. Lapsiperheille suunnattuihin palvelukokonaisuuksiin tulisikin keskittyä aiempaa kokonaisvaltaisemmin, sillä julkisella palvelutarjonnalla on oleellinen merkitys lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen ja säästöt tulevat useimmiten kunnalle hyvin kalliiksi. Ennaltaehkäisevä työ säästää kuntien varoja, sillä silloin perheiden ongelmat eivät ehdi kasvaa ja kalliilta erityispalveluilta vältytään. Lapsissa ja nuorissa on tulevaisuus ja heihin panostaminen kannattaa aina. Perheet olisi saatava harrastamaan ja tekemään asioita yhdessä, jolloin yhteisöllisyys ja perhekeskeisyys kasvavat ja ongelmat sen sijaan pienenevät. Tutkielmani tuo vahvistusta lainsäädännön ja Sote- ajattelun

rinnalle, sillä se tuo esille ennaltaehkäisevän työn tarpeellisuuden tärkeän asiakasnäkökulman kautta. Mielestäni tutkielmani yksi keskeisimmistä tuloksista on se, että perheet ovat entistä enemmän kiinnostuneita yhteiskunnan ja maailman tilanteesta ja niiden vaikutuksista lapsiperheen arkeen. Perheet ovat huolissaan lapsiperheiden lisääntyvästä pahoinvoinnista ja sitä kautta pohtivat ennaltaehkäisevän työn tarpeellisuutta ja tehokkuutta sekä työn toimivuutta. Tutkielman mukaan, perheet uskovat lapsiperheiden palveluohjauksella olevan entistä enemmän tarvetta tulevaisuudessa.

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015, ja toi tullessaan paljon parannuksia. Laki painottaa peruspalveluiden roolia, eli neuvolan ja päivähoidon kaltaisten palvelujen tärkeyttä, sekä varhaista puuttumista ja lapsiperheiden palveluita. Laissa mainitaan, että jos perheiden kotipalvelua ja sosiaalista ohjausta ja neuvontaa lisätään, voidaan perheiden elämää tukea heidän kotonaan ja ympäristössä jalkautuvana työnä helpommin. Tällöin apu voidaan järjestää asiakkaan tarpeiden mukaiseksi ja sen myötä tuloksellisuus lisääntyy. Uudistus tuo vahvistusta varhaiseen tukemiseen ja lisää asiakaslähtöisyyttä lapsiperheiden tarpeisiin vastaamisessa. Uudistetun lain tarkoitus on kohentaa lasten ja nuorten vointia, vähentää lastensuojelun tarvetta sekä torjua syrjäytymistä. (Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi 2014, 63.)

Ennaltaehkäisyä on varsin vaikeaa määritellä. Sanaa käytetään, vaikka tiedossa ei ole, mitä todellisuudessa tarkoitetaan. Tulokset tuovat esiin seikan, miten monimuotoisesta asiasta on kyse. Ennaltaehkäisy nähdään lastensuojelutarpeen vähenemisenä ja varhaisen vaiheen tukena perheille. Toisaalta ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön ohentumisen myötä varhaiseen puuttumiseen ei ole ollut enää niin paljon resursseja. Syrjäytyminen ja lasten huostaanotot ovat jokapäiväistä elämää, mikä aiheuttaa inhimillistä tuskaa ja kasvavia kustannuksia kunnalle, kun ongelmia ratkotaan jälkikäteen. Kun ongelmat vaikeutuvat ja kasautuvat, joudutaan usein ottamaan käyttöön lastensuojelun korjaavia palveluita, vaikka haasteet olisivat voineet olla selvitettävissä jo paljon aiemmin. Yksi tutkielman merkittävimmistä huomioista näkyi siinä, että ennaltaehkäisy määriteltiin liittyvän myös syrjäytymisen uhan pienenemiseen. Tutkimustulokset osoittavat perheiden kokevan ennaltaehkäisevien palveluiden vähentävän lastensuojelullista korjaavan työn tarvetta sekä vähentävän huostaanottojen määrää.

Tutkielma luo kuvaa lapsiperheissä tehtävän ennaltaehkäisevän kynnyksettömän työn käytännöistä ja kehittämisestä asiakasnäkökulman kautta. Miten perheet ovat kokeneet menetelmät käytännössä ja mitkä ovat palvelun haasteet ja mahdollisuudet. Halusin myös

selvittää ulkomailla tehtävää ennaltaehkäisevää työtä verrattuna suomalaiseen käytäntöön sekä ennaltaehkäisevän työn näkyvyyttä lastensuojelun rinnalla.

Kunnissa kehitetään erilaisten hankkeiden kautta uutta osaamista koulutusten muodossa sekä juurrutetaan jo olemassa olevaa työn sisään. Uudet ennaltaehkäisevän työn muodot tekevät tuloaan, eikä niitä enää arastella, vaan otetaan rohkeasti käyttöön. Omassa työssäni käytössä olevaa lapsiperheiden palveluohjauksen kaltaista toista ei täysin ole. Erona on se, että muissa kunnissa tehdään ehkäisevää työtä silloin, kun perheessä tarvitaan jo mittavia toimenpiteitä, kun taas tutkimuskunnassa tehtävää lapsiperheiden palveluohjausta käytetään ennen vahvan tuen tarvetta. (Västi 2013, 6.) Mielestäni oikea suunta on juuri tämä, sillä perheet tarvitsevat ongelmiansa ratkaisuun ajoissa tukea niin, että asiat eivät ehdi kärjistyä liikaa.

Tutkielma osoittaa, että kunnissa on alettu enenevässä määrin miettimään perheiden tilanteita, joissa apua ja tukea tarvitaan ilman, että on tarvetta lastensuojelulliselle tarpeelle. Työn tavoitteena on ennaltaehkäistä perheiden huolien kasvua siten, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvitsisi, vaan huolen aste pystyttäisiin pitämään mahdollisimman pienenä. Lapsiperheiden palveluohjaus tuo juuri edellä mainittuja asioita perheiden arkeen. Tukea annetaan perheille varhain ja nopeasti. (Västi 2013, 6.)

Työmenetelmiä ja tapoja on yhtä paljon kuin on työntekijöitä. Toteamus pitäneen paikkansa ennaltaehkäisevän työn kentällä, sillä tutkimus osoittaa, että kunnissa on käytössä monia samoja työmenetelmiä ja hankkeiden kautta niitä on otettu käyttöön myös siellä, missä ne ovat olleet vasta haaveena. Työtä tehdään tänä päivänä enenevässä määrin perheiden kotona ja se onkin koettu varsin hyväksi menetelmäksi. Kotona tehtävä työ tuo paremmat mahdollisuudet toteuttaa perheen tarpeista lähteviä toiveita sekä luo luottamusta työntekijän ja perheen välille nopeammin.

Perheiden hyvinvointi koettiin palveluohjaustyössä ydinasiaksi ja työtä tehtiin perheiden tarpeita kuunnellen. Työn vaikutuksena vanhemmat oppivat tuntemaan omat voimavaransa ja hallitsemaan arkeaan omin avuin. Tutkimukseni osoittaa, että perheet kokivat työn painopisteen muuttuneen korjaavasta työotteesta ennaltaehkäisevämpään suuntaan ja työn vaikutukset koettiin kohdistuvan koko yhteiskuntaan. Omatoimisuuden lisääntyminen ja omien voimavarojen tunnistaminen takaavat paremmat mahdollisuudet selvittää yhteiskunnassa itsenäisesti.

Perheet olivat erityisen tyytyväisiä vastaanottaessaan sivullisen näkökulman ja avun vaikean olosuhteensa selvittelyyn. Tutkimuksen perusteella voidaan havaita, että hyvin ajoitetulla

toiminnalla on ollut vaikutusta asiakkaana olleille perheille. Perheiden kokemus toiminnasta oli myönteinen ja se vastasi heidän odotuksiaan. Tuki muodostui pienin uudistuksin. Ennaltaehkäisevän työn muodot olivat voimaannuttaneet perheet tavoittamaan omat selviytymisen resurssit ja tuonut uusia toimintamalleja kanssakäymiseen sekä puhetapoihin. Moni perhe koki saavansa eniten apua konkreettisten mallinnusten ja yhdessä tekemisten kautta. Apu kodinhoidollisiin asioihin, lasten kasvatukseen sekä keskustelut ja palveluohjaus näyttäytyivät tärkeimpinä väylinä perheen auttamiseen.

Kehittämisehdotukset koskivat pääasiassa palvelun toimivuutta sekä toiminnan näkyvyyttä. Asioiden tiimoilta mietinkin, voidaanko vetää johtopäätös siitä, että perheet haluavat nopeita ja lyhytkestoisia palveluita konkreettisten menetelmien avulla, jossa työntekijän kanssa yhdessä tehden opitaan arjen hallintaa ja käytänteitä. Perheille on tärkeää saada apua siten, ettei joudu lastensuojelun asiakkaaksi, vaan työtä tehdään ajoissa, koska lastensuojelu koetaan leimaavana ja syyllistävänä. Ennaltaehkäisevän työn kautta perheet kokevat saavansa lapsilleen tasavaroisemmat mahdollisuudet menestyä elämässä, koska apu huoliin saadaan tarpeeksi ajoissa. Tutkielma osoittaa, perheiden olleen aika yksin huoliensa kanssa ennen palveluohjauksen tukea, sillä suurimmalta osalta puuttui läheisverkoston tuki lähes kokonaan. Läheisverkosto oli voimavara jonka puute aiheutti haasteita arjessa selviytymiseen.

Tutkielman mukaan, jokainen perhe oli alussa saanut lapsiperheiden palveluohjauksesta kertovan esitteen, mutta perheet kaipasivat myös toisenlaisia tiedonsaantitapoja muun muassa nettitiedotusta ja muiden palvelua käyttäneiden kokemustietoa. Perheet kokivat monipuolisen tiedonjaon luovan hyvät puitteet onnistuneelle työlle. On todella tärkeää miten palveluohjauksesta kerrotaan perheille. Palveluiden markkinointi on olennainen osa onnistunutta työtä, sillä hyvin esiin tuotu asian ydin tuo tyytyväisiä asiakasperheitä palveluun mukaan. Palvelun esille tuonti on osa suurempaa kokonaisuutta, sillä alkuohjaamisen avulla perhe tekee päätöksen lähteekö mukaan palvelun piiriin.

Tutkielma osoittaa, että työntekijöiden ammatillisuutta arvostettiin ja sitä pidettiin hyvänä. Osa perheistä kuitenkin arveli työntekijöiden olevan epävarmoja miten työtä pitäisi tehdä. Koska työmuoto oli uusi myös työntekijät etsivät paikkaansa ja oikeaa työotetta. Jos tutkimus olisi toteutettu nyt palvelunpiirissä olevien perheiden kesken, voitaisiin vetää johtopäätös, että ajatusta epävarmoista työotteista ei enää olisi, sillä työ on muutamassa vuodessa vakiintunut sujuvaksi työkäytänteeksi. Työparityöskentelyn käyttäminen laajemmin on tuonut paremmat mahdollisuudet suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työhön. Työssä otetaan huomioon asiakkaana koko perhe ja pyrkimyksenä on taata ensi sijassa lasten paras. Mielestäni olisi

tärkeää, että aikuissosiaalityön työntekijät otettaisiin aiempaa enemmän eri sektoreiden työhön mukaan, sillä jokaisella lapsella on vanhemmat joiden tilanne on vaikuttamassa koko perheen elämään. Työntekijät ovat oppineet käyttämään monenlaisia työvälineitä työnsä apuna, muun muassa huolen puheeksi oton välineitä ja vanhemmuuden roolikarttaa. Voidaan päätellä, että ennaltaehkäisevän työprosessin aloitus tapahtuu aina jonkintasoisen alkukartoituksen avulla. On kehitetty erilaisia alkukartoitusmalleja ja lomakkeita, joita tarpeen mukaan voidaan myös muokata. Tutkimuskunnassa kartoitus toteutetaan aina palvelun alussa ja työ toteutetaan parityönä, jolloin työskentely koetaan tehokkaammaksi, mutta myös turvallisemmaksi. Tutkimukseni tuloksien perusteella voidaan nähdä, että perheiden kokemukset lomakkeen käytöstä olivat ristiriidassa. Osalle perheistä lomakkeen täyttö oli helppoa ja tarpeellista, mutta osa perheistä koki sen turhaksi. Kukaan ei kuitenkaan täysin tyrmännyt lomakkeen käyttöä.

Mielestäni ulkomailla ennaltaehkäisevä työ tuntuu näyttäytyvän monessa maassa vielä uutena asiana, koska suojele koetaan edelleen tärkeämpänä tapana lapsiperheiden auttamisessa. Muutoksia tehdään vasta pakon edessä tragedioiden tullessa esiin. Työmuotojen eroja ei ole mietitty tarpeeksi, jolloin työ on hankalaa toteuttaa. Poikkeuksiakin löytyy, joten asiaa ei voida yleistää. Ulkomailla ja Suomessa ennaltaehkäisevä työ nähdään eri tavalla. Ulkomailla ennaltaehkäisy näyttäytyy muun muassa monipuolisina tutkimuksina, kun taas Suomessa pyritään kehittämään uusia työmenetelmiä ja kouluttamaan työntekijöitä. Kehitystyötä tarvitaan vielä paljon niin ulkomailla kuin Suomessakin, jotta perheiden tarpeisiin voidaan vastata tarpeeksi ajoissa. Tutkielmassa näyttäytyy miten Suomen lastensuojeluun liittyy paljon paineita lapsitragedioiden valossa. Lasten kuolemat tuovat näkyvyyttä, mutta luovat myös painoarvoa lastensuojeluun jolloin työntekijöiden paineet kasvavat. ”Syyttävä sormi” näyttää työntekijöiden suuntaan, jolloin koko sosiaaliala joutuu suurennuslasin alle. Media luo osansa näkyvyydestä, kertomalla omia versioitaan tapahtumista. Huomio kiinnittyy lastensuojeluun mielestäni aina silloin kun jotain negatiivista tapahtuu, eikä koskaan silloin kun koetaan iloa. Olisiko tässä kehittämisen paikka?

Käyttämäni osallistuva havainnointi sopi tutkielmaani erittäin hyvin, sillä osallistuin haastattelijana haastattelun tapahtumiin koko ajan. Havainnoinnin avulla sain tutkimukseeni lisämateriaalia haastatteluaineiston tueksi. Havainnointi on eleiden, ilmeiden, äänenpainojen ja kehonkielen tulkintaa. Haastattelussa tilanteet vaihtuvat nopeasti, joten havainnointi on tarkkuutta ja nopeutta vaativaa työtä. Havainnoinnin avulla tulkitsin miten asiat tuotiin esiin. Haastattelun aikana havainnoitavaa on niin paljon, ettei kaikkea ehdi painaa mieleen, eikä kaikkea edes pysty havainnoimaan, saati sitten kirjoittamaan auki, sillä tilanteet etenevät niin

nopeasti. Havainnoinnin avulla tutkija saa kokonaiskuvan haastateltavasta, sillä eleet ja ilmeet paljastavat paljon.

Tutkielmani aihe on erittäin ajankohtainen, koska yhteiskuntamme alati muuttuvassa keskiössä elävät perheet yhä useammin ja laajemmin kokevat elämässään monenlaisia vastoinkäymisiä ja huolia. Huolet eivät ole useinkaan yksittäisiä, vaan monen perheen kohdalla huolet kasaantuvat ja monimutkaistuvat. Lapsiperheissä voidaan kohdata työttömyyttä, vanhempien uupumusta sekä päihde- tai mielenterveysongelmia. Lapset elävät turvattomuuden keskellä ilman tarvittavaa tukea. Ennaltaehkäisevä työ tarvitsee edelleen kehittämistä ja uusia toimintamalleja, että siitä kehittyy oikea-aikaiseen tukeen toimiva työtap. Työkäytänteitä kehitettäessä on tärkeää, että ne juurrutetaan työyhteisöön sopiviksi ja, että niillä on tulevaisuus ja jatkumo. Kehittäminen on aina ensiarvoista, sillä se luo pohjaa hyvien käytänteiden jatkumiselle. Ilman tutkimusta kehittäminen on vaikeaa, koska vasta tutkimus tuo vastauksia kysymyksiin miten asioita pitäisi muuttaa. Kiitän perheitä jotka osallistuivat tutkimukseeni. Ilman teitä ei tätä tutkimusta olisi voinut toteuttaa, sillä tutkimukseni tarkoitus oli saada perheiden ääni kuuluville, antaen mahdollisuus olla vaikuttamassa lapsiperheiden palveluiden kehittämistyössä. Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä lapsiperheiden parissa työskenteleville alan ammattilaisille ja, että se tuottaisi uusia ajatuksia ja näkemyksiä lapsiperheiden palveluohjauksessa työskentelyyn ja työmenetelmiin. Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää palvelun mahdolliset kehittämisideat ja toiveeni on, että palvelua uudelleen kehitetään ideoiden suuntaisesti.

Tutkielmani tyypit johdattavat miettimään jatkotutkimuksen kohteita. Jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista saada haastatella samoja tutkimusperheitä uudestaan ja tutkia perheiden mielipiteitä ennaltaehkäisevän työn myöhemmistä vaikutuksista. Olisi mielenkiintoista haastatella myös palveluohjauksessa mukana olleita työntekijöitä ja kuulla heidän kokemuksiaan työstä.

7 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

7.1 Aineiston keruun eettisyys

Tutkielman teon aikana tutkija tekee monenlaisia päätöksiä ja valintoja. Etiikka kulkee tutkimuksen vierellä koko ajan. Ennen kuin tutkija voi aloittaa tutkimuksen teon, on hänen haettava tutkimuslupa tutkimusta koskevalta taholta. Tutkimusaineiston keruuseen voi liittyä myös monenlaisia ongelmia. Tutkimuksesta on annettava tutkittaville mahdollisimman paljon tietoa muun muassa tutkimustulosten käytöstä, tutkimuksen julkaisusta sekä on tuotava esille, että tutkimukseen osallistuvat eivät henkilöidy millään tavoin tutkimuksen aikana. Tutkimuksessa mukana ollaan kunkin omasta tahdosta ja tutkittavan on lupa jättää kesken mukanaolonsa milloin hyvänsä tutkimuksen aikana. Tutkijan on koko ajan muistettava kunnioittava kohtaaminen tutkittavia kohtaan sekä luottamuksellisuus. Kun tutkija tutkii omaa työtään, on oltava erityisen tarkkana siitä, että tutkimuksen aikana toimii tutkijan roolissa eikä työntekijänä. (Eskola & Suoranta 2008, 52–56.)

Eettinen toiminta tutkimuksessa näkyy myös siinä miten tutkija tulkitsee tekstiä sekä käyttää ja valitsee lähteitä. Lähdemerkinnät on tehtävä huolella ja suoria lainauksia on käytettävä harkiten. Plagiointi on kiellettyä kaikissa muodoissa. (Viinamäki & Saari 2007, 14–15.) Pyrin valitsemaan tutkimukseni kannalta relevantteja ja ajantasaisia lähteitä. Valitsin lähteet harkiten ja luin ja tulkitsin lähdekirjallisuutta useaan otteeseen, että löysin tärkeät ja laadukkaimmat teokset tutkimukseni tueksi. Tutkimukseni sisältää niin kotimaista kuin kansainvälistä lähdekirjallisuutta ja tutkimustietoa. Tein lähdemerkinnät ja lähdeviitteet huolella sekä teoriaosaan suoria lainauksia maltillisesti. Tunsin tyytyväisyyttä sekä aitoa iloa siitä, mitä pelkästään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta lukemalla voi kokea, en ollut aiemmin kokenut tällaista tilannetta tai tunnetta. Havainto oli huikea ja siitä oivalsin myös sen, että vaikka en aina ole tutkimukseni äärellä, on se silti minussa koko ajan läsnä, se on osa minua. Tutkimusta tehdessäni on arvostukseni tutkijoita kohtaan noussut, sillä olen huomannut miten haastavaa tutkimuksen teko on. Tarvitaan paljon aikaa ja resursseja, että tutkimus on täysin valmis. Minun tutkimusprosessini on kestänyt vuoden.

Tutkimukseeni tarvitsin tutkimusluvan, jonka hain tutkimuskunnasta erillisellä hakemuskavakkeella. Hakemukseen liitin tutkimussuunnitelman. Tutkimukseni eettisyys näkyy siinä, että osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista ja kieltäytyä sai missä vaiheessa tahansa. Soitin perheille henkilökohtaisesti, kysyessäni tutkimukseen osallistumisesta sekä tapasin haastateltavat haastattelutilanteissa. Tutkittavien anonymiteettisuoja näkyy muun muassa

kirjallisenä suostumuslomakkeena sekä haastattelu ja havainnointiaineiston kunnioittavassa ja huolellisessa säilyttämisessä sekä aineiston hävittämisessä tutkimuksen valmistuttua. Tutkittavien anonymiteetin suojaaminen näkyy myös siinä, että litteroinnin yhteydessä muutin otteita siten, ettei niistä voida tunnistaa kenenkään henkilöllisyyttä. Aihevalintaani on ollut vaikuttamassa oman kiinnostuksen ohella mielikuva siitä, että aihe on todella merkittävässä roolissa ja aktuaalinen sosiaalityön tutkimuskentällä.

7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen edetessä erilaiset roolit ja valtasuhteet tulevat vahvana esille. Työntekijän roolini oli suurelta osin vaikuttamassa tutkimuksen tekoon. Tutkimuksen alussa kun päätin tutkia omaa työtäni ja haastatteluja tehdessä, sillä osa haastateltavista perheistä oli entuudestaan tuttuja, mikä vaikutti luotettavuuden kokemukseen. Työntekijän roolini ei kuitenkaan tullut esiin haastattelujen aikana, mikä mahdollisti rennon ilmapiirin. Tuttuus taas oli vaikuttamassa luotettavuuteen, sillä tutulle on helpompi ilmaista itseään. Myös valtasuhteet mietityttivät. Miten käyttää valtaa niin ettei se ole vaikuttamassa negatiivisesti tutkimuksen etenemiseen. Tutkijalla on valta kysyessään kysymyksiä ja johtaessaan haastattelun etenemistä, myös haastattelija voi käyttää valtaansa miettiessään miten vastaa kysymyksiin vai vastaako ollenkaan. Jos valtaa käyttää väärin, on se vaikuttamassa tutkimuksen onnistumisessa, siksi valtasuhteet olisikin pidettävä tasapuolisina.

Analysoin aineistoa tietyillä lukulaseilla tutkimuskysymyksiin nojaten. Tutustuin teksteihin ja tutkimusaineistooni huolella, lukien sitä useaan kertaan, että pystyin erottamaan teksteistä tutkimukseni kannalta olennaisen. Teemoittelin ja tyypittelin aineistoa pienempiin osiin, jotta aineistoni tiivistyi, ja sain eroteltua aineistosta tärkeimmän. Tutkimuksen aikana tein jatkuvasti valintoja siitä mitä, kenen ja mistä näkökulmasta asioita esitän. Tutkijana olen vastuussa siitä, että esitän asiat haastateltavien näkökulmasta, sillä tutkimuksen tarkoitus on saada perheiden ääni kuulluksi. Tutkija kuitenkin kirjoittaessaan luo omaa kuvaa tuloksista ja kirjoittaessaan tuo sitäkin esille. Tuomen ja Sarajärven (2009, 140) mukaan reliabiliteetin arviointiin on vahvasti vaikuttamassa tutkijan oma sitoutuminen asiaan. Reliabiliteettia määritellään useiden tekijöiden kautta, sekä miten tekijät liittyvät toisiinsa: tutkimuksen subjekti ja merkitys, tutkijan sitoutuminen, aineiston hankinta, tutkimuksen kesto aika, aineiston analysointi, tutkimuksen reliabiliteetti ja loppuraportointi. Usein kvalitatiivinen tutkimus nähdään kokonaisuutena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.)

Laadullisessa tutkimuksessa arvioinnin keskipisteenä on luotettavuus, mutta yhtä tärkeä osa arviointia on puolueettomuuden arviointi. Tutkija on pääosassa tutkimusasetelman luojana ja tulosten tulkitsijana jossa puolueettomuus näyttäytyy isona osana. Puolueettomuus nousee esille muun muassa silloin kun mietitään tutkijan asennetta aineistoa kohtaan. Ymmärtääkö tutkija tutkittavaa itseään vai vaikuttaako tutkijan omat asenteet ja ajatukset siihen miten hän kuulee ja tekee havaintoja esimerkiksi silloin, kun tutkittava ja haastattelija tuntevat entuudestaan toisensa. Arvioita tehdään tutkimuskokonaisuudesta, jolloin painopiste kohdentuu koko tutkimusprosessiin ja siihen liittyviin eri osa-alueisiin suhteessa toisiinsa. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 131–135.) Tutkimukseni luotettavuutta korostaa tulosten raportoinnissa suorat lainaukset, missä on kuultavissa perheiden ääni. Lainauksia on muutettu, ettei haastateltavien henkilöllisyys paljastu. Olen pyrkinyt raportoinnissa selkeään kerrontaan.

Tutkimuksen päätyttyä on tutkimukseen osallistuvilla oikeus saada tietoa tutkimuksesta. Mietin miten voisin tuoda perheille tutkimustuloksista informaatiota, sillä moni tutkimukseen osallistuva perhe kysyi jo haastattelutilanteessa koska tutkimus valmistuu ja olivat kiinnostuneita tutkimustuloksista. Asiaa täytyy miettiä eettiseltä kannalta tarkoin, sillä jos avoimeen tilaisuuteen kutsuu perheet jotka ovat olleet tutkimuksessa mukana, voidaan heidät tunnistaa. Mietin myös voisiko tulokset lähettää perheille kirjallisena, ja koin sen parhaan vaihtoehtona. Olen suorittanut opiskeluja työn ohella. Koin työn, vapaa-ajan ja opiskelun yhdistämisen ajoittain haastavaksi yhdistelmäksi. Illat työpäivän jälkeen olivat lyhyitä varsinkin tutkielmaa tehdessä. Otin tavaksi pitää tauon kirjoittamisesta aina lauantaisin. Siten latasin akkuja ja taas jaksoin jatkaa työtäni. Olen silti mielestäni saanut aikaan paljon, vaikka en opintovapaalla ollutkaan, työ on edennyt kokoajan pienin askelin.

LÄHTEET

- Ahlroth, Eila & Kurganova, Galina (toim.) (2007) Publikationens titel – Title of the Publication: Lastensuojelun työmenetelmiä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja2007:3. <http://docplayer.fi/4401891-Lastensuojelun-tyomenetelmia.html> Viitattu 20.10.2015.
- Ahonen, Liisa (2013) Nuppu2 perhe- ja aikuissosiaalityön kehittäminen Keski-Pohjanmaalla vuosina 2011–2013. Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveystyöpalvelun kehittämisrakenne ja toimintamallien juurruttaminen; pohjoisen alueen kaste – pakaste II Keski-Pohjanmaan osahanke. loppuraportti. http://www.jyta.fi/sivu/media/Nuppu2_loppuraportti.pdf/format-pdf. Viitattu 10.10.2015.
- Anttila, Pirkko (2006) Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. 2.uudistettu painos. Hamina: AKATIIMI.
- Bouhlal, Suvi, Heinonen, Taru & Sulaoja, Teemu (2006) Varpunen: Varhaisen puuttumisen malli. Nuorten ja perheiden palvelupiste/Espoon Diakoniasäätiö.
- Connolly,Marie (2007) Learning from the past and repositioning the future. The Practice Journal of child, youth and family 36(3), 8-14.
- Connolly, Marie & Doolan, Mike (2007) Responding to the deaths of children known to child protection agencies. Social Policy Journal of New Zealand 30 (3), 1-11.
- Engström, Per-Erik (2004) Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder: En sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter. Stockholm: Socialstyrelsen. http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10408/2004-123-24_200412324.pdf. Viitattu 4.10.2015.
- Eriksson, Esa, Arnkil, Tom Erik & Rautava, Marie (2006) Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä: verkostokonsultin käsikirja-ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Helsinki: Stakes. Työpapereita 2006:29.
- Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik (2012) Huoli puheeksi: Opas varhaisista dialogeista. 8.uudistettu painos. Helsinki: Stakes, oppaita 60.
- Eronen, Anne, Londén, Pia, Perälähti, Anne, Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2008) Sosiaalibarometri 2008: Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Forsberg, Hannele, Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (2006) Lapset ja sosiaalityö: kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: PS-kustannus.
- Freide, Paulo (2005) Sorrettujen pedagogiikka. Suom. Joel Kuortti. Tampere: Vastapaino.

- Halme, Nina, Vuorisalmi, Merja & Perälä, Marja-Leena (2014) Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa: Työntekijöiden näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 4/2014.
- Hall, Christopher, Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child welfare. Oxon: Routledge.
- Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Esittelijä Hallitusneuvos Hämeen-Anttila 18.9.2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. HE 164/2014 vp. <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+164/2014&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD>. Viitattu 4.10.2015.
- Harrikari, Timo (2008) Riskillä merkityt: Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 87.
- Hastrup, Arja, (2013) Lasten Kaste -hankkeissa kehitettyä 2008–2011. Teoksessa Arja Hastrup, Marke Hietanen-Peltola, Johanna Janhukainen, & Marjaana Pelkonen (toim.) (2013) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen: Lasten Kaste- kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 3/2013, 23–34. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf?sequence=1 Viitattu 13.8.2016.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Huttunen, L (2010) Tiheä kontekstointi: haastattelu osana etnografista tutkimusta. Teoksessa Johanna Ruusuvaara, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 39–63.
- Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes, raportteja 20.
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu (2012) Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen, & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Osuuskunta vastapaino, 14-47.
- Järvi-Karttunen, Kaija, Vaara, Marjatta & Isohannu, Heli (2006) Lastensuojelun työtapojen uudistaminen Pohjois-Satakunnassa 1.9.2004–31.7.2006. Kankaanpää. www.kankaanpaa.fi/attachments/gallery/LOPPURAPORTTI.doc. Viitattu 4.10.2015
- Järvinen, Ritva, Lankinen, Aila, Taajamo, Terhi, Veistilä, Minna & Virolainen, Arja (2012) Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. 2.uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (2011) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

KASTE 2012–2015 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma.

Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisu 2012:1.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112147/URN%3aNB%3afi-fe201504224670.pdf?sequence=1> . Viitattu: 21.9.2016.

Kiviniemi, Kari (2015) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli (toim.) & Juhani Aaltola (2015) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 74–77.

Koskinen, Pirjo (2009) Sosiaalityön ammatti- ja tehtävä rakennehanke Raumalla ja Luvialla 1.8.2007- 30.10.2009: Rauman loppuraportti. Rauma. <http://www.rauma.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/hallinto/projektit/ammatti-ja-tehtavarakenne-rauman-loppuraportti.pdf>. Viitattu 4.10.2015.

Lammi- Taskula, Johanna (toim.) (2011) Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. 7.uudistettu painos. Helsinki: WSOY Pro.

Lappalainen, Sirpa, Hynninen, Pirkko, Kankkunen, Tarja, Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) (2007) Etnografia metodologiana: lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen, Tarja & Turpeinen, Aune (toim.)(1998) Auttamistyö kotona. Helsinki: Kirjayhtymä.

Lastensuojelunkäsikirja (2014) Työmenetelmät ja välineet. THL. www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet. Viitattu 12.10.2015.

Liikanen, Sanna-Liisa (2015) Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Pirjo Näkki (toim.) & Terttu Sayed (toim.) (2015) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 43- 61.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) TEHTY-hanke: Sosiaalialan tehtävä rakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Metsämuuronen, Jari (toim.) (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

Mikkola, Matti (2004) Lastensuojelulain tausta. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 77–84.

Musil, Libor, Kubalčíková, Kateoína, Hubíková, Olga & Nečasová, Miroslava (2004) Do Social workers avoid the dilemmas of Work with Clients? European Journal of Social Work 7 (3), 305–319.

Nikkonen, Merja, Janhonen, Sirpa & Juntunen, Anitta (2003) Hoitokulttuurin tutkimuksesta: Etnografia hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Teoksessa Sirpa Janhonen & Merja Nikkonen (toim.) (2003) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOY, 44–80.

Parton, Nigel (2004) Post-Theories for Practice: Challenging the Dogmas. Teoksessa Linda Davies & Peter Leonard (toim.) Social Work in a Corporate Era: Practices Of Power And Resistance. Aldershot: Ashgate, 31–44.

- Perälä, Marja- Leena, Salonen, Anne, Halme, Nina & Nykänen, Sirpa (2011) Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita?: Vanhempien näkökulma. Tampere: Terveiden ja Hyvinvoinninlaitos. Raportti 36/2011.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80090/27f8cfeb-8fa8-402a-b3a0-e26dd8a7ba6d.pdf?sequence=1>. Viitattu 11.8.2016.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki (2008) Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pihlajamäki, Virpi (2014) PALMIKKO-hanke, hankeraportti ajalta 15.4.2013-30.8.2014: Tukea perheille lasten kasvattamiseen sosiaali- ja terveystoimen yhteistyönä 2013-2016, 2.
- Pink, Sarah (2004) Doing Visual Ethnography. 4. Reprinted. London: SAGE Publications.
- Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) (2011) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Pölkki, Pirjo (2004) Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 270-319.
- Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. 2. uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Rantala, Irma (2015) Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Raine Valli (toim.) & Juhani Aaltola Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 106–125.
- Rantala, Taina (2007) Kokemuksen etnografia- avain koulun arjen tunteisiin. Teoksessa Eija Syrjäläinen, Ari Eronen & Veli- Matti Värri (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: University Press, 126- 158.
- Riemann, Gerhard (2005) Ethnographies of Practice. Practising Ethnography: Resources for Self-reflective Social Work. Journal of Social Work Practice 19 (1), 87–101.
- Rix, Juliet (2011) How Hackney reclaimed child protection social work: is a model of social work that radically transformed child protection in one borough about to go mainstream? The Guardian News. 11(11), 1-3.
- Rehula, Juhani (2016) Sote-uudistus nostaa asiakkaan tarpeet ykköseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2.5.2016. Tiedote 2016:60. <http://www.juharehula.fi/?p=1259#more-1259> Viitattu 5.10.2016.
- Räty, Tapio (2012) Lastensuojelulaki: Käytäntö ja soveltaminen. Porvoo: Edita.
- Rönkkö, Leena & Rytkönen, Timo (2010) Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOY.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html . Viitattu 23.9.2016.

- Saari, Helena (2008) VARTU - varhain tukemalla turvallinen lapsuus toimintamalli perhetyötönnhanke. Loppuraportti. Kainuun maakuntakunta-yhtymä.
http://sote.kainuu.fi/general/Uploads_files/Julkaisut/Sarja %20d/d_15_vartuhanke_loppuraportti_060508.pdf. Viitattu 21.9.2016.
- Saarnio, Tuula (2005) Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. 2. uudistettu painos. Helsinki: Tammi, 240–255.
- Salmi, Minna, Sauli, Hannele & Lammi-Taskula, Johanna (2012) Lasten ja lapsiperheiden asema nyky-Suomessa. Teoksessa Annalis Söderhol & Satu Kivitie- Kallio (toim.) Lapsen kaltoinkohtelu. Helsinki: Duodecim, 22– 47.
- Satka, Mirja (2003) Lapsi- ja nuorisososiaalityön varhaiset opilliset juuret. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 128– 144.
- Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus.
- Satka, Mirja (2009) Varhainen puuttuminen, moraalinen käänne ja sosiaalisen asiantuntijat. Yhteiskuntapolitiikka 74 (2009):1, 17–32. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.
- Satka, Mirja (2011) Varhainen puuttuminen lapsuuden ja nuoruuden riskien hallinnoimisena. Teoksessa Mirja Satka, Leena Alanen, Timo Harrikari & Elina Pekkarinen. Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta. Tampere: Vastapaino, 61–94.
- Saurama, Erja, Kangas, Saija & Jouttimäki, Päivi (toim.) (2011) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö: Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä-hankkeen loppuraportti. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus: Socca. Työpapereita 2011:1.
- Socialstyrelsen (2005) Personligt ombud en trumf i bakfickan?: En studie av personligt ombud ur ett klientperspektiv. Stockholm: Socialstyrelsen.
<http://www.personligtombud.se/publikationer/pdf/En%20trumf%20i%20bakfickan.pdf>. Viitattu 4.10.2015.
- Sosiaalihuoltolaki 1.4.2014/1301.
- Sosiaalityö (2016) Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://stm.fi/sosiaalityo> . Viitattu 2.8.2016.
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020: Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia (2011) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2011:1.
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri (2012) Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen: Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.
- Stepney, Paul (2014) Prevention in social work: the final frontier? Critical and Radical Social Work 20(20), 1–4.
- Sundström, Ritva & Kilku, Nina (2004) Palveluohjaus perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen ja mielenterveyspalvelujen yhteistyömenetelmänä: Pirkanmaan mielenterveystyön hankkeen Palveluohjaus-projektin loppuraportti 2002–2004. Tampere: Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Julkaisuja 2004:9.

- Suominen, Sauli (toim.) (2002) Henkilökohtainen palveluohjaus: Case management mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys.
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja (2007) Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Proframi.
- Tuomi, Jouni (2007) tutki ja lue: Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Törrönen, Maritta & Vornanen, Riitta (2005) Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio, & Anne Hujala, (toim.) (2005) Lastensuojelu tänään. 2.uudistettu painos. Helsinki: Tammi, 175–176.
- Uusimäki, Mervi (2005) Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisusarja 20.
- Vilkka, Hanna (2005) Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, Hanna (2006) Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Virkki, Tuija, Vartiainen, Anssi, Kettunen, Pekka & Heinämäki, Liisa (2012) Sosiaalipalvelut muutoksessa: Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) (2007) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.
- Väisänen, Raija & Hämäläinen, Juha (toim.) (2008) Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä: Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Väisänen, Raija & Kaikko, Kirsi (2014) Aikuissosiaalityö ja etiikka. Teoksessa Niina Häkälä (toim.) Eettisyys ihmistyössä: Abstraktikirja XVI Sosiaalityön tutkimuksen päivät Kuopiossa 13.–14.2.2014. Itä-suomen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen seura. http://www.uef.fi/documents/1381035/2081287/STTPV2014_Abstraktikirja.pdf/52e01eeb-d5ca-4ca0-854e-b20e2fc4acef. Viitattu 2.10.2015.
- Västi, Riikka (2013) Palmikko auttaa perheitä. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Perusterveydenhuollon ja terveyden edistämisen yksikkö Aksila. Aksilan Alueuutiset 5(2013) 6. http://www.epshp.fi/files/6498/Aksilan_Alueuutiset_5_LUONNOS.pdf. Viitattu 8.3.2016.
- Välimäki, Kari (2010) Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020: Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö Julkaisuja 2011:1. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNBN%3afi-fe201504223250.pdf?sequence=1> . Viitattu 9.10.2016.
- Väärälä, Reijo (2003) Voidaanko sosiaalisia ongelmia ehkäistä? Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus. 75–85.
- Waldfogel, Jane (2009) Future of Children. Prevention and the Child Protection System.19(2), 1-2.
- Yliruka, Laura (2006) Kuvastin: Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Helsinki: Stakes, työpapereita 2006:15.

LIITTEET

Liite 1. HAASTATTELUN RUNKO

1. Taustatiedot perheestä, palveluohjauksen aloitus

- Mitä tiesit aiemmin lapsiperheiden palveluohjauksesta?
- Kerro itsestäsi ja perheestäsi. – Keitä muita ihmisiä kuuluu läheisverkostoonne?
- Miten työskentely alkoi, otitko itse yhteyttä vai ottiko joku muu asiasi puheeksi?
- Keitä työntekijöitä tapasitte palveluohjauksen aikana?

2. Lapsiperheiden palveluohjauksen toteutus perheessä

- Kerro mikä palveluohjaustyössä auttoi teidän perhettä jos auttoi?
- Miten käynnit ja yhteistyö toteutui? (työmuodon kesto, kontaktimuodot, riittävyys jne.)
- Millaisena koitte työntekijöiden tapaamiset? (esim. ammatillisuus, luotettavuus jne.)
- Miten koitte koti/toimistokäynnit ja työparityöskentelyn?
- Tulitteko mielestänne kuulluiksi ja ymmärretyiksi, entä toiveiden ja tarpeiden huomiointi?
- Mikä oli perheenne tilanne palveluohjauksen loppuessa?
- Millaiseksi arvioisitte omat yhteistyöhalunne palveluohjauksen aikana?

3. Palveluohjauksen kehittäminen (ideat, toiveet, risut ja ruusut)

- Mihin olet erityisen tyytyväinen/tyytymätön?
- Mitä muuta apua olisitte vielä halunneet/tarvinneet?
- Kuvittele tilanne ettei palveluohjausta olisi ollut tarjolla, mitä näet?
- Olisiko mielestäsi/mielestänne palveluohjaukseen ohjaamisessa muutettavaa?
- Mitä kehitettävää näkisitte työskentelytavoissa, olisiko sinulla/teillä uusia ideoita niihin?
- Millaisena näet lapsiperheiden palveluohjauksen tulevaisuuden perheiden näkökulmasta?

4. Lopuksi

- Tuliko keskustelun aikana mieleen vielä jotain mitä haluaisitte kertoa tai nostaa esiin.